جامعة العلوم الإسلامية العالمية

كلية الدراسات العليا

قسم الإدارة



إدارة الرأسمال الفكري وأثره في تطوير أداء المنظمة

دراسة حالة: كلية القدس (لومينوس للتعليم)

Managing Intellectual Capital and it's Impact on Organization Performance Development

Case Study: AL - Quds College (Luminus Education)

إعداد

سمر توفيق صبرة

إشراف

الأستاذ الدكتورعبد الستار محمد العلي

" قدمت هذه الأطروحة إستكمالاً لمتطلبات درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

في جامعة العلوم الإسلامية العالمية "

2015 /1 /6

عمان - الأردن

جامعة العلوم الإسلامية العالمية

كلية الدراسات العليا

قسم الإدارة



إدارة الرأسمال الفكري وأثره في تطوير أداء المنظمة

دراسة حالة: كلية القدس(لومينوس للتعليم)

إعداد

سمر توفيق صبرة

إشراف

الأستاذ الدكتورعبد الستار محمد العلي

" قدمت هذه الأطروحة إستكمالاً لمتطلبات درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

في جامعة العلوم الإسلامية العالمية "

2015 /1 /6

عمان - الأردن

إدارة الرأسمال الفكري وأثره في تطوير أداء المنظمة

دراسة حالة: كلية القدس (لومينوس للتعليم)

Managing Intellectual Capital and it's Impact on Organizatioan

Performance Development

Case Study: AL - Quds College (Luminus Education)

إعداد

سمر توفيق صبرة

إشراف

الأستاذ الدكتور عبد الستار محمد العلي

نوقشت هذه الأطروحة وأجيزت بتاريخ (2015 \ 1 \ 6)

أعضاء لجنة المناقشة :

الأسم		الجامعة	التوقيع
أ.د. عبد الستار محمد العلي	(رئيساً ومشرفاً)	جامعة العلوم الإسلامية	
د. مؤيد عبد الرزاق الفواعير	(عضواً)	جامعة العلوم الإسلامية	
د. عبد المعطي محمد عساف	(عضواً)	جامعة العلوم الإسلامية	
أ.د. نجم عبد الله العزاوي	(عضواً وممتحناً خارجياً)	جامعة البتراء	

2015

عمان – الأردن

The World Islamic Sciences &Education University

Faculty of Graduate Studies

Department of Management



Managing Intellectual Capital and it's Impact on Organization Performance Development

Case Study: AL - Quds College (LuminusEducation)

Prepared by:

Samar Tawfiq Mahmoud Sabra

Supervised by:

Prof. Abdulsattar M. Al-Ali

"A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements For the Degree of Doctor of Philosophy in Business Administration at the World Islamic Sciences and Education University ".

6/1/2015

Amman – Jordan

التفويض

أفوض جامعة العلوم الإسلامية العالمية بتزويد نسخ أطروحتي المعنونة (دارة الرأسمال الفكري وأثره في تطوير أداء المنظمة دراسة حالة: كلية القدس- لومينوس للتعليم) للمكتبات والمؤسسات والهيئات والأشخاص عند طلبها حسب التعليمات النافذة في الجامعة .

التاريخ : \ \ 2015

التوقيع :

الإهداء

إلى من كانا لي الحياة بأسرها ...إلى من اسقياني حنان الكون وعطفه...

إلى من وجدت سعادتي بوجودهما...

إلى غيمتيْن أمطرن على أرضي فكستها ربيعاً أصبحت من بعدها دوحة غناء!

إلى شمسيْن أنارا دربي ... إلى قمرين جمّلا كوني...

إلى رمز الحب والعطاء ألا متناهي...

إلى والديْ الحبيبيْن

إلى القلوب البيضاء الناصعة والنفوس الرقيقة الهادئة، أخواتي....

إلى كل اللذين شدو من أزري وساعدوني،إخواني....

أهدي لكم جميعاً جهدي المتواضع...

الباحثة

سمر توفيق صبرة

شكر وتقدير

كل الشكر والتقدير والعرفان للأستاذ الدكتور المشرف على رسالتي

عبد الستار محمد العلي

كما وأسجل بكل عرفان وتقدير لأستاذي الجليل على جهوده الصادقة معي، ولولا رحابة صدره، وسعة أفقه، وثاقب فكره، وغزارة علمه، لما وصلت هذه الدراسة إلى هذه الصورة.

فأسأل الله عز وجل لأستاذي الكريم العمر المديد، والعيش الرغد السعيد، وعطاءاً منه غير مجذوذ، على ما قدمه لي من عون وجهد ونصح سديد.

إن الله قريب سميع مجيب الدعوات.

وأتقدم كذلك بجزيل الشكر والتقدير إلى جامعتي الحبيبة جامعة العلوم الإسلامية وكافة أعضاء الهيئة التدريسية في كلية المال والأعمال لما قدموه لي من إرشادٍ ومساندة مكنتني من المضي بخطى ثابتة في مسيرتي العلمية.

كما وأتقدم بوافر الشكر والامتنان إلى اساتذتي الكرام أعضاء لجنة المناقشة على ما تكبدوه من عناء في قراءة اطروحتي المتواضعة وإغنائها بتوصياتهم القيمة.

وأتقدم بالشكر والعرفان إلى كلية القدس (لومينوس للتعليم)وكل من ساعدني في عملية جمع المعلومات داخل الكلية.

وأخيراً يسرني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من مد لي يد العون والمساعدة في مسيرتي العلمية.

الباحثة

سمر توفيق صبرة

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

الملخص

إدارة الرأسمال الفكري وأثره في تطوير أداء المنظمة

دراسة حالة: كلية القدس- لومينوس للتعليم

إعداد: سمر توفيق صبرة إشراف: الأستاذ الدكتور عبد الستار العلي تاريخ المناقشة: 2015\1\6

هدفت الدراسة الى قياس أثر إدارة الرأسمال الفكري في تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم) كإحدى الكليات الأردنية العاملة في مجال التعليم والتدريب. ولتحقيق هذا الهدف أُعدت استبانة وفقا لفرضيات الدراسة. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الاكاديمين والمديرين ورؤسام الاقسام والفنيين في كلية القدس (لومينوس للتعليم) وتم اختيار عينة عشوائية بلغت 150 مستجوبا، و اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم استخدام (Statistical Package for Social Sciences – SPSS) برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من بينها : يوجد اثر لإدارة الرأسمال الفكري بابعاده (رأسمال البشري، الرأسمال الهيكلي، الرأسمال العلائقي، رأسمال الاصول الفكرية، ورأسمال التجديد والتطوير) على تطوير اداء كلية القدس (المينوس للتعليم). يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوة معنوية ($p \leq 0.05$) لبيئة المنظمة في تحسين أثر رأس المال الفكري في تطوير الأداء المنظمي لكلية القدس (لومينوس للتعليم). وعلى ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة توصي الباحثة ببعض التوصيات من أهمها ان تولي كلية القدس (لومينوس للتعليم) اهتمامها بالرأسمال الفكري والمحافظة على اصوله نظرا لما له من دور بارز يتمثل في رفع كفاءة اداء كلية القدس . كما

أوصت الدراسة بضرورة تعامل كلية القدس (لومينوس للتعليم) مع كافة ابعاد رأس المال الفكري واعتباره اطارا متكاملا بابعاده الخمسة وعدم اهمال اي مكون من مكوناته بهدف الاستفادة القصوى من الرأسمال الفكري لتحسين مستويات الاداء فيها.

الكلمات المفتاحية: الرأسمال الفكري، الرأسمال البشري، الرأسمال الهيكلي، الرأسمال العلائقي، رأسمال الأصول الفكرية، رأسمال التجديد والتطوير، الأداء التنظيمي، بيئة المنظمة.

Abstract

Managing Intellectual Capital and it's Impact on of the Organization Performance Development Under Internal and External Environment

Case Study: AL - Quds College (Luminus Education)

Prepared by:	**Supervised by:**	**Date:**
Samar Tawfiq Sabra	**Prof. Abdulsattar M. Al-Ali**	**6 / 1 / 2015**

This study aimed to investigate the impact of managing intellectual capital in development of organizations performance: case study Quds college .To achieve study objectives a questionnaire we designed according to study hypotheses. Study population consisted of all academics, directors, head sections and technical's in Quds college .A random sample totaling 140 respondents were selected. The study used the analytical descriptive approach. Statistical Package for Social Sciences – SPSS was used to analyze the collected data.This study concluded a set of results including:

- There is a statistically significant impact of intellectual capital management with its dimensions (human capital, structural capital, relationship capital, intellectual assets capital, and developing and innovation capital) in development of Quds college performance (Luminous Education).

- There is a statistically significant effect at the abstract level ($p \leq 0.05$) of Quds college (Luminous Education) environment in improving the impact of intellectual capital in the development of Quds college (Luminous Education) performance.

The study recommends the following

Quds college has to pay attention to its intellectual capital management and to maintain its assets due to its important role in raising Quds college performance efficiency

- Quds college has to deal with all intellectual capital management dimensions and to consider it as an integrated frame with its five dimensions and not to disregard any one for the purposed of utilizing the intellectual capital to improve performance levels

Key Words: Intellectual capital, human capital, structural capital, relationship capital, intellectual assets capital, developing and innovation capital**,** Organizational Performance,Organizational Environment.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة:

شهد العالم في العقود المنقضية ثورة هائلة في تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، وتعددت الاختراعات والابتكارات والتي جاءت كنتيجة طبيعية لما شهدته تلك العقود من تراكم في المعرفة المنتجة ونتيجة لذلك تعيش بيئة منظمات الأعمال تحديات متعددة متمثلة في شدة المنافسة وسرعة التغيير.

ونظراً لديناميكية بيئة الأعمال الحديثة بسبب ثورة المعلومات والتكنولوجيا، ظهر بشكل ملحوظ زيادة الطلب على العمالة المؤهلة معرفياً من ذوي الخبرات المتقدمة والمهارات والكفاءات المتميزة في أداء المهمات وتحقيق التميز، وأصبح التحدي الكبير أمام منظمات الأعمال هو في قدرتها على تنمية مواردها البشرية والاستثمار في استقطاب موارد جديدة متميزة لمواجهة ما فرضته الألفية الثالثة من تحديات وما يتطلب من منظمات الأعمال من توليد للمعرفة وتنميتها واستثمارها بالشكل الذي يحقق فاعلية عمليات المنظمة لضمان تطوير الأداء، وأصبح الرأسمال الفكري (Intellectual Capital) يمثل ميزة تنافسية وقيمة اقتصادية مضافة تسعى المنظمات لاستقطابه والحفاظ عليه وتطويره وتنميته.

أصبحت اليوم قوّة التغيير الصاعدة في المنظمات نحو ا لأستثمار في الرأسمال الفكري وإدارة أصولها الفكرية وتنميتها بالشكل الأمثل بهدف تحقيق الإبداعات والقدرات الفكرية عبر تكوين محفظة لإدارة الأصول الفكرية بشكل أكثر فاعلية وإدارة عملياتها الداخلية باعتبار الرأسمال الفكري المصدر الحيوي الأهم لتكوين ميزتها الإستراتيجية.

إن أبعاد الرأسمال الفكري التي تشكل إستراتيجية النجاح في المستقبل، وممثل لقوة وقدرة المنظمة على النجاح والمنافسة وتحقيق الأهداف الإستراتيجية المرسومة التي تسعى إدارة المعرفة لتحقيقها، وتنمية ممارساتها لتدعم حصد المعرفة في المنظمة وبالتالي تطوير أداء المنظمة.

1- 2 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في إيجاد أهيمةالدور الفعال لإدارة الرأسمال الفكري في تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم) من خلال تحقيق الجدارة الأساسية التي تكمن في الموارد الغير ملموسة . وهنا تكمن الأهمية في :

- تقديم الإطار النظري الذي يمكن أن يضاف للأدب الإداري وخاصة العربي فيما يتعلق بالمفاهيم الأساسية لرأسمال الفكري بأبعاده المختلفة في منظمات الأعمال .
- توضيح الدور الفعال (القيم) لإدارةالرأسمال الفكري بأبعاده المشار إليها سابقا على تطوير الأداء في كلية القدس (لومينوس للتعليم).
- محاولة الوصول لمجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن للإدارات العليا في كلية القدس (لومينوس للتعليم)والكليات الأردنية الأخرى أخذها بعين الاعتبار للاستثمار في الرأسمال الفكري، بهدف تعزيز أدائها التنظيمي وتطويره.

1- 3 أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى:

- قياس أثر الرأسمال الفكري في تطوير أداء كلية القدس – لومينوس للتعليم - كإحدى كليات المجتمع المتوسطة الأردنية العاملة في مجال التعليم والتدريب.
- زيادة حجم المعرفة العلمية في مجال الإدارة والاستثمار في الرأسمال الفكري.
- بناءنموذج مقترح لإدارة الرأسمال الفكري.

1- 4 مشكلة الدارسة :

تظهر المشكلة في انتقال كلية القدس (لومينوس للتعليم) كباقي المنظمات وفي ظل الاقتصاد المبني على المعرفة من الاهتمام في الأصول الملموسة إلى الأصول غير الملموسة من خلال قيام الكلية بجذب و استقطاب و اختيار وتعيين العاملين في الكليةوتدريبهم للتقليل من شدة المنافسة في بيئتها، وزيادة رضى زبائنها الداخليين والخارجيين، ويعد الاهتمام بدور الرأسمال الفكري النواة في قدرة كلية القدس (لومينوس

للتعليم) من التغلب على هذه التحديات والإشكاليات التي تواجهها وتحقيق البقاء والتميز مقارنة بالكليات المنافسة الأخرى.

تتمثل مشكلة هذه الدراسة في قياس وتحليل أثر إدارة الرأسمال الفكري في تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم)كإحدى المنظمات الأردنية العاملة في مجال التعليم العالي، ومعرفة أثر إدارة الرأسمال الفكري على تطوير أداء كلية القدس في ظل بيئتها الداخلية والخارجية،ومحاولة بناء نموذج مقترح لإدارة الرأسمال الفكري، كون الرأسمال الفكري والاستثمار فيه وإدارته وتنميته ما زال بحاجة إلى المزيد من البحث والإثراء في بيئة مؤسسات التعليم العالي الأردنية بشكل خاص وفي بيئة مؤسسات التعليم العالي العربية بشكل عام.

1-5 أسئلة الدراسة:

وبناءً على ما سبق فإنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالأسئلة الرئيسية والفرعية التالية:

الأسئلة الرئيسية:

- **هل يوجد أثر لإدارة الرأسمال الفكري في تطوير أداءكلية القدس (لومينوس للتعليم) ؟**
- **هل يوجد أثر لبيئة كلية القدس في تحسين أثر إدارة الرأسمال الفكري في تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم) ؟**

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية :

- **هل يوجد أثر لإدارة الرأسمال الفكري على التكلفة كأحد أبعاد تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).**
- **هل يوجد أثر لإدارة الرأسمال الفكري على الربحية كأحد أبعاد تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).**
- **هل يوجد أثر لإدارة الرأسمال الفكري على الحصة السوقية كأحد أبعاد تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).**
- **هل يوجد أثر لإدارة الرأسمال الفكري على جودة الأداء كأحد أبعاد تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).**

- **هل يوجد أثر لإدارة الرأسمال الفكري على الابداع والتطوير كأحد أبعاد تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).**
- **هل يوجد أثر لبيئة كلية القدس (لومينوس للتعليم)الداخلية في تحسين أثر الرأسمال الفكري في تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).**
- **هل يوجد أثر لبيئة كلية القدس (لومينوس للتعليم)الخارجية في تحسين أثر الرأسمال الفكري في تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).**

1- 6 فرضيات الدراسة:

يمكن تحقيق غرض الدراسة عن طريق اختبار الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى

HO1: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($p \leq 0.05$)لادارة الرأسمال الفكري بابعاده (الرأسمال البشري، الرأسمال الهيكلي، الرأسمال العلائقي، رأسمال الأصول الفكرية، رأسمال التجديد والتطوير) على تطوير اداء كلية القدس (لمينوس للتعليم)

Ho1.1: الفرضية الفرعية الأولى

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($p \leq 0.05$) لإدارة الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، الرأسمال الهيكلي ، الرأسمال العلائقي، رأسمال الاصول الفكرية ، ورأسمال التجديد والتطوير) على (التكلفة)كاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).

Ho1.2: الفرضية الفرعية الثانية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($p \leq 0.05$) لإدارة الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، الرأسمال الهيكلي، الرأسمال العلائقي، رأسمال الاصول الفكرية، ورأسمال التجديد والتطوير) على (الحصة السوقية)كاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس (لمينوس للتعليم).

Ho1.3: الفرضية الفرعية الثالثة.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($p \le 0.05$) لإدارة الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، الرأسمال الهيكلي، الرأسمال العلائقي، رأسمال الاصول الفكرية، ورأسمال التجديد والتطوير) على (الربحية)كاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس (لمينوس للتعليم).

Ho1.4 : الفرضية الفرعية الرابعة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($p \le 0.05$) لادارة الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، الرأسمال الهيكلي، الرأسمال العلائقي، رأسمال الاصول الفكرية، ورأسمال التجديد والتطوير) على (جودة الاداء)كاحد ابعاد تطوير كلية القدس (لمينوس للتعليم)

Ho1.5: الفرضية الفرعية الخامسة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($p \le 0.05$) لإدارة الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، الرأسمال الهيكلي، الرأسمال العلائقي، رأسمال الاصول الفكرية، ورأسمال التجديد والتطوير) على (الابداع والتطوير)كاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس (لمينوس للتعليم).

الفرضية الرئيسية الثانية

HO2 : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($p \le 0.05$) لبيئة كلية القدس (لومينوس للتعليم)في تحسين أثر الرأسمال الفكري في تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

HO2.1 :**الفرضية الفرعية الاولى**

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($p \le 0.05$) لبيئة كلية القدس (لومينوس للتعليم) الداخلية في تحسين أثر الراسمال الفكري في تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).

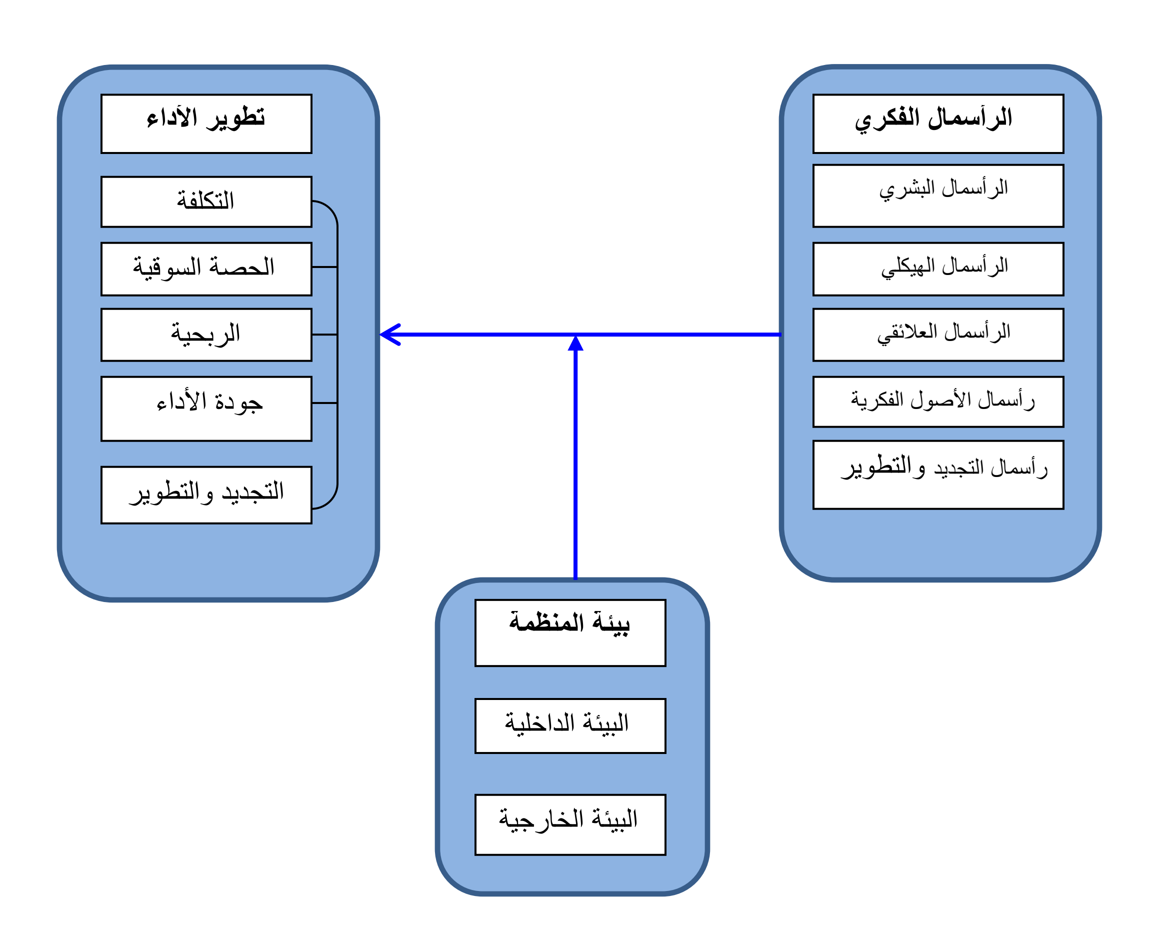
HO2.2 :الفرضية الفرعية الثانية

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($p \le 0.05$) لبيئة كلية القدس (لومينوس للتعليم) الخارجية في تحسين أثر الرأسمال الفكري في تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).

7 -1 نموذج الدراسة:

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة في التعرف على ما إذا كانت هناك دلالات إحصائية في النتائج بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، فقد قامت الدراسة واسترشاداً بالمراجعة النظرية للدراسات السابقة المتاحة بتصميم أنموذج للدراسة وذلك لتفسير تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، والشكل (1-1) يوضح أنموذج الدراسة.

الشكل (1-1):نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الباحثة بالاستناد إلى دراسات (محمد وسعيد، 2012; العدوان وسليمان، Najim 2012 ،et.al.؛ Olariu 2012؛ 2011، Hormiga، et.al. ،Mazlan 2010؛ Bontis, 2005؛ Firer 2004؛ S. & Stainbank 2003، L).

8-1 التعريفات الإجرائية:

لأغراض هذه الدراسة سوف يتم اعتماد التعريفات الإجرائية التالية :

*** بيئة المنظمة :**

وهي كافة المتغيرات والعوامل المحيطة بعمليات الكلية الداخلية والخارجية، وليس للكلية السيطرة عليها في الأمد القصير، وتنقسم إلى:

1) **البيئة الداخلية** :

وهي تعني المتغيرات التي تقع داخل المنظمة وتشتمل حسب رأي (Wheleen and Hunger، 2008) على كافة الموارد (الملموسة وغير الملموسة) والتي تمتلكها الكلية، والثقافة التنظيمية، والهيكل التنظيمي للكلية.

2) **البيئة الخارجية** :

وهي كافة المتغيرات التي تقع خارج حدود الكلية ولا تستطيع الكلية السيطرة عليها في الأمد القصير، وتشتمل على الكثير من المتغيرات ولكن لأغراض هذه الدراسة تم اختيار المتغيرات الاقتصادية، والسياسية، والقانونية، والاجتماعية، والطبيعية والتكنولوجية والثقافية(Wheleen & Hunger, 2008)

*** الرأسمال الفكري:**

هو مقياس القيمة الاقتصادية وهو المعرفة والمهارات والقدرات العقلية التي يمكن استثمارها والتي تملكها النخبة المتميزة والفريدة من المورد البشري في الكلية، وكذلك مجموعة السياسات والممارسات والتطبيقات التنظيمية التي تمكن المنظمة من ترجمة الأفكار الإبداعية المتميزة إلى واقع وتطبيقات عملية تساهم في تطوير وتحسين فاعلية أداء الكلية.

***الرأسمال البشري**:

هو مخزون المعرفة (الضمنية والصريحة) والمهارات والقدرات والكفاءات التي يمتلكها الأفراد العاملين في الكلية (أكاديميين، مديرين، إداريين، فنيين، وموظفي الخدمات المساندة) والمكتسبة عن طريق التعليم الرسمي وغير الرسمي، وعمليات التجديد والتطوير المدرجة ضمن أنشطة الكلية.

*** الرأسمال الهيكلي:**

هو كافة المعارف المتعلقة بعمليات النشر والاتصالات وإدارة المعرفة العلمية والتقنية في الكلية والتي تشتمل على بيئة التشغيل المستمدة من التفاعل بين إدارة البحوث والعمليات التنظيمية والتكنولوجية والثقافية.

*** الرأسمال العلائقي:**

وهو تكوين مجموعة واسعة من العلاقات الاقتصادية والسياسية والمؤسسية المتقدمة والتي تحتفظ بها الكلية وتربطها بشركائها الأكاديميين وغير الأكاديميين والمنظمات غير الربحية والمنظمات الحكومية والمجتمع بشكل عام، وكذلك تصورات الآخرين نحو الكلية (صورتها، جاذبيتها، موثوقيتها... الخ).

*** رأسمال الأصول الفكرية :**

وهي مجموعة الأدوات والإجراءات والتطبيقات داخل الكلية وتقنيات العمل المستخدمة بهدف مشاركة المعلومات والمعارف في الكلية مثل البرمجيات، التصاميم الهندسية، الخطط،...الخ.

*** رأسمال التجديد والتطوير:**

وهو الثروة الفكرية للكلية في المستقبل وهذا يشمل قدراتها الفعلية في التجديد والتطوير للحفاظ على الميزة التنافسية وديمومتها، ويتضمن براءات الاختراع، والبحوث، والمنشورات العلمية والمؤتمرات.

***الاداء التنظيمي:**

هو المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية في إطار السياسات العامة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للمنظمة.

9-1 حدود الدراسة:

تتلخص حدود الدراسة كما يلي:

- الحدود الزمنية: تمت هذه الدراسة في العامالجامعي 2014 \ 2015.
- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة من حيث التطبيق في كلية القدس (لومينوس للتعليم) كإحدى المؤسسات التعليمية والتدريبية العاملة في قطاع التعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود البشرية:تم تطبيق هذه الدراسة على مجتمع الدراسة المتكون من العاملين (أكاديميين، إداريين، فنيين) المتواجدين في كلية القدس (لومينوس للتعليم).
- الحدود العلمية:اهتمت هذه الدراسة بالمواضيع المتعلقة بالرأسمال الفكري بأبعاده (الرأسمال البشري، والراسمال الهيكلي، والرأسمال العلائقي، ورأسمال الأصول الفكرية، ورأسمال التجديد والتطوير)وعلاقته بتطوير الأداء المنظمي، وبيئة المنظمة بمكوناتها (البيئة الداخلية والبيئة الخارجية)ومدى تأثيرها على تحسين الأداء، من خلال الكتب المتاحة والدوريات والدراسات السابقة والمكتبات وشبكة الانترنت، وكل ما يتعلق بالنواحي العلمية التي تخدم مسار هذه الدراسة، وكافة الأكاديمين والإداريين من ذوي الخبرات بموضوع الدراسة.

10-1 محددات الدراسة:اقتصرت الدراسة على إجابات المبحوثين ضمن عينة الدراسة وهم الأكاديميين والإداريين والفنيين العاملين في كلية القدس (لومينوس للتعليم)، وبالتالي فإن الدراسة استندت إلى إجابات المبحوثين على أسئلة الاستبانة المعدة لهذا الغرض.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

1-2 تمهيد:

تناول هذا الفصل عرضاً للمفاهيم التي استندت إليها هذه الدراسة الحالية، وذلك بهدف توضيح الجوانب الأساسية لموضوعها " إدارة الرأسمال الفكري وأثره في تطوير أداء المنظمة " فقد تم إجراء مسح لكثير من الدراسات المتعلقة بالموضوع وبحسب المتاح، وتم الاستعانة ببعض الدراسات المتعلقة بشكل مباشر بموضوع الدراسة الحالية، لذا يتضمن هذا الفصل عرض اً مستفيضاً وشاملاً للدراسات السابقة التي بحثت الموضوع بشكل متكامل من كافة جوانبه أو بحثت بجانب من جوانبه حيث تم استعراض الدراسات التي تبحث في الرأسمال الفكري بأبعاده المتعددة ومدى مساهمة الرأسمال الفكري في تطوير الأداء في المنظمات ومساعدتها في الحصول على ميزة وقيمة أعلى مما لدى المنافسين.

وقد تم تبويب هذه الدراسات إلى دراسات عربية وأخرى أجنبية في منظمات مختلفة بشكل عام وفي منظمات التعليم العالي بشكل خاص. ومن بين هذه الدراسات ما قد تركزت على تطوير وتنمية الأداء، ودراسات أخرى تركزت على تحقيق الميزة التنافسية، في حين مجموعة ثالثة من هذه الدراسات قد تركزت على قياس الرأسمال الفكري ورفع القيمة السوقية للمنظمة.

وفيما يلي استعراض لبعض هذه الدراسات:

2-2 الدراسات العربية:

2-2-1 دراسات عربية في مؤسسات التعليم العالي:

1 - دراسة محمد، و سعيد (2012) بعنوان

"أثر الرأسمال الفكري في تحسين الأداء المنظمي: دراسة لأراء عينة من تدريسي المعهد التقني بالموصل"

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى مساهمة نماذج الرأسمال الفكري في تحسين الأداء المنظمي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في المنظمة المبحوثة، من خلال التساؤل هل تشكل نماذج الرأسمال الفكري مدخلاً للتصورات الواقعية للتعامل مع مؤشرات تحسين الأداء المنظمي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في المنظمة المبحوثة، وهل هناك رؤية واضحة لدى اعضاء الهيئة التدريسية في هذه المنظمة عن التأثير الذي يتركه الرأسمال الفكري.وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك وعي من قبل المنظمة المبحوثة تفيد بأن الرأسمال الفكري من الموجودات غير الملموسة والهامة في المنظمة وخاصة المنظمات التي تعمل في مجال التعليم العالي وأوصت الدراسة بأنه يتوجب على الإدارات في المنظمات بشكل عام والمنظمات التعليمية بشكل خاص يتوجب عليها الاستثمار في الرأسمال الفكري لما يحقق لها النجاح والنمو وتحسين وتطوير الأداء والحصول على الميزة التنافسية.

2 -دراسة المطيري (2007) بعنوان

"**إدارة الرأسمال الفكري وتنميته بالتعليم الجامعي** "بالمملكة العربية السعودية

في هذه الدراسةاستهدف الباحث الكشف عن ابعاد إدارة الرأسمال الفكري في الجامعات والتي يمكن من خلال الاهتمام بها تفعيل إدارة الرأسمال الفكري وصولاً إلى تمكينه من تطوير الأداء المنظمي للجامعات وتحقيق التميز، كما استهدف الباحث في هذه الدراسة وضع تصور مقترح لإدارة الرأسمال الفكري في الجامعات السعودية.إستخدم الباحث في هذه الدراسة مدخل التحليل الاستراتيجي كمنهجية بحثية وفقاً لنموذج

(SWOT)لتحديد الفرص والتهديدات التي تتضمنها البيئة الخارجية للجامعات ونقاط القوة والضعف التي تتضمنها البيئة الداخلية لهذه الجامعات، وتم التوصل في هذه الدراسة إلى أن الرأسمال الفكري في ظل التحولات العالمية والتي تتميز بسمات خاصة تتفاعل مع بعضها البعض بشكل يؤثر بقوة على كافة المجتمعات، والتي لها انعكاسات مؤثرة على صناعة التعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية. كما قدم الباحث في هذه الدراسة تصوراً مقترحاً مبنياً على النتائج التي تم التوصل إليها يتضمن هذا التصور(أهداف ومحددات، ومتطلبات وآليات لتطبيق إدارة الرأسمال الفكري المتعددة)، ثم قام الباحث بوضع تصميماً لوحدة إدارة الرأسمال الفكري في المنظمة.

2-2-2– دراسات عربية في منظمات مختلفة

1 - دراسة أبو الغنم (2012) بعنوان

"أثر تنمية الرأسمال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة "

هدفت الدراسة إلى توضيح مدى الاهتمام بتنمية الرأسمال الفكري في شركات الصناعات الغذائية العاملة في جدة بالمملكة العربية السعودية وأثر ذلك على فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية، وتم في هذه الدراسة تحليل أثر الاستثمار في الرأسمال الفكري على فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية. وتم التوصل في هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة منها أن تصورات المبحوثين لمستوى تنمية الرأسمال الفكري ولمستوى فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية كانت منخفضة، كما وجد بأن هناك أثراً لتنمية الرأسمال الفكري بأبعاده (صناعة، تنشيط، محافظة، اهتمام بالزبائن) على فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية. ووجدت أيضاً أثراً لتنمية الرأسمال الفكري بأبعاده (صناعة الرأسمال الفكري، تنشيطه، والاهتمام به) على الأداء المنظمي كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية، وكذلك أثر تنمية الرأسمال الفكري بصورة مجتمعة (الصناعة، الاستقطاب، التنشيط، المحافظة، الاهتمام)على الأداء الفردي للموظف كأحد أبعاد فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية.

2 -دراسة عبد الحميد (2012) بعنوان

"رؤية استراتيجية لرأسمال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة ميدانية "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر الرأسمال الفكري ومدى الاهتمام به في شركات الاتصالات في جمهورية مصر العربية، والتعرف على دوره في تنمية القدرات الإبداعية في هذه الشركات ومن ثم تحقيق قيمة مضافة وتحقيق الميزة التنافسية لها، وذلك من خلال محاولة تفسير علاقة الارتباط بين الرأسمال الفكري بأبعاده المختلفة وبين الميزة التنافسية.وتوصلت الدراسة إلى أن الاهتمام بالرأسمال الفكري بمتغيراته الخمسة (التنشيط، والمحافظة، والاهتمام، والاستقطاب، والصناعة) لا يحظى بالاهتمام الكافي، حيث أنه لم يرتق لدرجة الاهتمام المتقدمة، نظراً لوقوع ثلاثة من المتغيرات في الفئة المتوسطة وهي(لاستقطاب، والتنشيط، والمحافظة على الرأسمال الفكري)، ووقوع باقي المتغيرات وهي (الصناعة، والاهتمام بالعملاء)في الفئة العالية، وهو ما انعكس على جعل الميزة التنافسية تقع في المستويات العليا، حيث وصل الوسط الحسابي العام لفقرات الميزة التنافسية إلى (93)، كما أوضحت النتائج أن أبعاد الرأسمال الفكري (التنشيط، والمحافظة والاهتمام) تميزت بأنها ذات تأثير إيجابي في تحقيق الميزة التنافسية للشركة المبحوثة، في حين لم تظهر هذه العلاقة الإيجابية في بعدي (الاستقطاب والصناعة).

3 -دراسة العدوان وسليمان (2012) بعنوان

" الرأسمال الفكري ودوره في تحقيق الإبداع المنظمي: دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية "

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرأسمال الفكري بأبعاده الثلاثة (البشري والهيكلي والعلائقي) ودوره في تحقيق الإبداع المنظمي على مستوياته الثلاثة (الفرد، الجماعة، والمنظمة). وتم التوصل في هذه الدراسة لمجموعة من النتائج منها أن الرأسمال البشري كأحد أبعاد الرأسمال الفكري له التأثير الأكبر في الإبداع المنظمي على مستوى الفرد بشكل أكبر من تأثير الرأسمال العلائقي والرأسمال الهيكلي، كما أوضحت الدراسة أن الإدارات في شركات التأمين لديها توجهات للاهتمام بالرأسمال العلائقي في الدرجة الأولى ويليها في الدرجة الثانية الاهتمام بلرأسمال الهيكلي أما الراسمال البشري فقد كان له الترتيب الأخير في درجة الاهتمام من قبل إدارات الشركات المبحوثة (شركات التأمين الأردنية).

4 -**دراسة عبد المنعم (2008)** بعنوان

" الرأسمال الفكري وأثره على منشآت الأعمال الصناعية – دراسة حالة شركة الألبسة الجاهزة الأردنية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الرأسمال الفكري والتعرف على مدى تأثيره في رفع كفاءة وقيمة شركات الأعمال الصناعية الأردنية وذلك من خلال دراسة حالة شركة الملابس الجاهزة كنموذج للشركات الصناعية الأردنية.وقد جرت هذه الدراسة من خلال استخدام طريقة (المقابلة) المباشرة مع عينة من أعضاء مجلس إدارة الشركة ومن مالكيها بالإضافة إلى مديرها المالي. و قد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها أن فرضيتي الدراسة لم يتم إثبات صحتها وذلك نظراً لعدم الوضوح في مفهوم الرأسمال الفكري وأبعاده لدى الأفراد العاملين في المنظمة المبحوثة.

5 -دراسة الصفار (2008) بعنوان

"تأثير الرأسمال البشري في الأداء المصرفي:دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي المصارف التجارية الأردنية " .

هدفت هذه الدراسة لتوضيح مدى العلاقة بين إدارة واستثمار الرأسمال البشري في المصارف الأردنية، كما وهدفت لتكوين رؤية للتعرف على كيفية الاستثمار في الرأسمال البشري، وقد تم التوصل في هذه الدراسة ومن خلال تحليل النتائج إلى وجود اهتمام من قبل إدارة المصارف التجارية بتحقيق النجاح في أداءها من خلال بناء قاعدة فكرية تساعد على تحقيق الأهداف المرجوة بفعالية، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن متغيرات الابتكار والتجديد كان لها التأثير الأقوى على الأداء وحلت متغيرات المعرفة في المرتبة الثانية في التأثير على متغيرات الأداء، كما وأن مستوى خبرات العاملين فقد جاء في المرتبة الثالثة في التأثير على متغيرات الأداء، و أما مهارات العاملين فقد أظهرت نتائج التحليل أنها احتلت المركز الرابع في التأثير على متغيرات الأداء، كما وأفرزت نتائج التحليل أن المرتبة الخامسة كانت من نصيب متغيرات معنويات العاملين في قوة التأثير على متغيرات الأداء في المصارف التجارية.

2 3- الدراسات الاجنبية:

1.3.2 – دراسات أجنبية في مؤسسات التعليم العالي

1 - دراسة (Abdul Wahid,et.al. 2013) بعنوان

"Corporate Governance and Intellectual Capital: Evidence from Public and Private Universities"

حوكمة الشركات والرأسمال الفكري: دليل من الجامعات الخاصة والعامة

هدفت الدراسة لتوضيح تصورات الأكاديميين نحو الرأسمال الفكري وممارسة الحكم السليم في الجامعات الماليزية (حكومية وخاصة)كما تناولت الدراسة العوامل التي تسهم في الاحتفاظ بالكادر الأكاديمي المؤهل والعلاقة بين الرأسمال الفكري والإدارة في الجامعات.وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها أن الإدارة والتقدم العلمي شكلا عاملاً مهماً في التأثير على جذب والاحتفاظ بالأكاديميين كما كان رأسمال الفكري العامل الرئيسي الذي يجذب الأكاديميين للانضمام إلى الجامعات أو فرصة للتقدم الأكاديمي، كما أوضحت الدراسة أن كل الجامعات (عامة وخاصة)نفذت عمليات إدارية جيدة، ولكن لا تزال هناك نقاط ضعف.كما أوضح التحليل أن الجامعات الحكومية تحتاج إلى جهود إضافية للتطوير والشفافية والدقة في نظام المعلومات لديها وتقديم فرص للأكاديميين لإعطاء تغذية راجعة واقتراحات، وأن الجامعات الخاصة كان فيها خلل في عدم تقديم الدعم الملائم من أجل التطوير الوظيفي وإجراء البحوث الأكاديمية، وتشير النتائج إلى العلاقة الإيجابية بين الرأسمال الفكري والإدارة في الجامعة وكلما ارتفعت مستويات الإدارة كلما ارتفع مستوى الرأسمال الفكري المؤهل واحتفظت به الجامعات.

2 -**دراسة (Siboni, et.al. 2013)** بعنوان

"**Italian State University Contemporary Performance Plans:An Intellectual Capital Focus''**

الجامعة الإيطالية: خطط الأداء المعاصرة: التركيز على الرأسمال الفكري

هدفت هذه الدراسة البحث إلى تحقيق ما تعتبره الجامعات الايطالية الحكومية نحو الرأسمال الفكري في خطط أدائها، حيث أن الجامعات تحمل مسؤولية محدودة في إنتاج ونشر المعرفة وفي الاستثمار بالموارد البشرية والبحوث، وبالتالي تم إعطاء دور مركزي في إدارة الرأسمال الفكري في الجامعات مستفيدة من ذلك متطلبات الجامعات الحكومية الايطالية لإصدار خطط الأداء مع قسم متخصص للرأسمال الفكري. وتم التوصل في هذه الدراسة إلى أن المتغيرات ركزت على عناصر الرأسمال الفكري مع التركيز بشكل خاص على الجوانب المتعلقة بالشركاء والغير ودعم فكرة أن القطاع الجامعي في الوقت الحاضر يستثمر بقوة في تنمية الرأسمال العلائقي لتحقيق المهمة في الجامعات.ولتقييم ممارسات الرأسمال الفكري تم في هذه الدراسة تسليط الضوء على مسار التنمية التي سيضطلع بها النظام الايطالي في المستقبل القريب، كما أنه يوفر للجامعات معياراً لتصنيف وتحديد موقفها في الممارسات الاستراتيجية لإدارة الرأسمال الفكري مقارنة مع نظام الجامعات الايطالية,وقد تم التوصل في هذه الدراسة وبناءً على التحليل بأن كل جامعة قادرة على تحديد نقاط الضعف المحتملة لاستراتيجيات الرأسمال الفكري بهدف تحسين المركز التنافسي لهذه الجامعة.

3 -دراسة (Corcoles, 2013) بعنوان

" Intellectual Capital Management and Reporting in Higher Education Institutions "

"إدارة الرأسمال الفكري والتقرير في مؤسسات التعليم العالي"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أهمية إدارة الرأسمال الفكري كأداة لمواجهة التحديات الجديدة في الجامعات الأوروبية، كما هدفت إلى تقديم المساعدة للجامعات لتطوير قدرتها على تحديد وقياس وإدارة اصولها غير الملموسة,وتساعد هذه الدراسة في تحديد الخطوات الواجب اتباعها في تطوير نموذج لإدارة الرأسمال الفكري في الجامعات, وتوصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها أن الرأسمال الفكري له أهمية كبيرة في مواجهة تحديات الجديدة وضمن اقتصاد المعرفة والعولمة التي تواجه الجامعات بشكل عام والجامعات الأوروبية بشكل خاص، وقد قام الباحث بتطوير نموذج لتحديد وقياس الأصول غير الملموسة

للجامعات، كما وضع في هذا النموذج المتطلبات الواجب أن توفرها هذه الجامعات للمساعدة في تطوير قدراتها وتحسين اداءها.

4 -دراسة (Najim,et.al. 2012) بعنوان

“Impact of Intellectual Capital on Realizing University Goals in Sample of Jordanian Universities"

"تأثير الرأسمال الفكري على تحقيق أهداف الجامعة في عينة من الجامعات الأردنية"

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى التأثير المباشر لأبعاد الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، الرأسمال الهيكلي، الرأسمال العلائقي)على تحقيق أهداف الجامعة مثل الأهداف الأكاديمية وتطوير الموظفين وتحسين العلاقات مع المجتمع وتحقيق التنوع في الخطط والبرامج لجذب الطلبة الجدد في بعض الجامعات الأردنية مثل الجامعة الأردنية، وجامعة الزيتونة، وجامعة الشرق الأوسط، وتم التوصل في هذه الدراسة إلى أن هناك تأثير اً إيجابياً كبيراً للرأسمال البشري كأحد أبعاد الرأسمال الفكري وكذلك هناك أثراً إيجابياً للرأسمال العلائقي كبعد آخر من أبعاد الرأسمال الفكري على تحقيق أهداف الجامعات الأكاديمية وتطوير وتحسين العلاقات مع ذوي العلاقة بهذه الجامعات تأثيراً أكبر من تأثير الرأسمال الهيكلي كأحد أبعاد الراسمال الفكري.

5 - دراسة (Corcoles, et.al. 2011) بعنوان

“ Intellectual Capital in Spanish Public Universities: Stakeholders information needs”

"الرأسمال الفكري في الجامعات الأسبانية الحكومية: احتياجات معلومات أصحاب المصالح"

وكانت هذه الدراسة تهدف إلى توضيح مدى حاجة الجامعات لإدراج معلومات من الرأسمال الفكري في نظام المعلومات المحاسبية، وهي دراسة تجريبية أُجريت لمعرفة مدى مستخدمي المعلومات المحاسبية من الجامعة الذين يطلبون معلومات حول الرأسمال الفكري بهدف اتخاذ القرارات السليمة. وتحقيقاً لهذه الغاية فقد تم تصميم استبيان أُرسل إلى جميع أعضاء المجالس الاجتماعية في جامعات اسبانيا. وقد أظهرت النتائج أن مستخدمي نظام المعلومات المحاسبية في الجامعة بحاجة لنشر معلومات عن الرأسمال الفكري بهدف جعل النظام الحالي أكثر موائمة وأكثر صلة وتوافق.وهذه الدراسة أحضرت وجمعت خبرات جديدة فيما يتعلق بالمعلومات التقليدية المقدمة من الجامعات والتي تحتاج إلى أن تشمل معلومات حول الرأسمال

الفكري مما يتيح للمستخدمين إمكانية الوصول إلى نوع من المعلومات ذات الصلة باتخاذ القرارات الجيدة مما يشكل ممارسة صحيحة وشفافية للجامعات.

6 - دراسة (KoK, Anderw, 2007) بعنوان

"Intellectual Capital Management as Part of Knowledge Management Initiatives at Institutions of Higher Learning "

"إدارة الرأسمال الفكري كجزء من مبادارت إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي"

بحثت هذه الدراسة في مكونات هامة من مكونات الرأسمال الفكري مثل الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي كمتغيرات هامة لبرنامج إدارة الرأسمال الفكري والذي يشكل جزءاً هاماً من مبادرات إدارة المعرفة في معاهد التعليم العالي، وقد تم مناقشة المهارات وخبرات الجامعات كجزء من الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والذي يشمل جوانب مثل دور الابتكار وحقوق الملكية الفكرية. أما الرأسمال العلائقي للجامعة ومعرفة أصحاب المصلحة في مجال التعليم العالي، فقد أصبحت أكثر أهمية، وفي هذه الدراسة القائمة على إدارة الرأسمال الفكري وقياس أطر العمل، فقد تم التوصل إلى أن إدارة الرأسمال الفكري في مؤسسات التعليم العالي تزداد أهمية يوماً بعد يوم، ونتيجة لذلك تم وضع إطار يستخدم لإدارة وقياس رأسمال الفكري في مؤسسات التعليم العالي.

2.3.2 – دراسات أجنبية في منظمات مختلفة

1 -دراسة (Khan, et.al ،2012) بعنوان

''Impact of Intellectual Capital on Financial Performance of Banks in Pakistan: Corporate Restructuring and Its Effect on Employee Morale and Performance''

" أثر الراسمال الفكري علىالأداء المالي للمصارف في باكستان: إعادة هيكلة الشركات وتأثيره على معنويات الموظفين والأداء"

هدفت هذه الدراسة للتحقق من مدى أهمية الرأسمال الفكري بأبعاده (الرأسمال البشري والرأسمال العلائقي والرأسمال الهيكلي) في الأداء المالي للبنوك العاملة في جمهورية باكستان الإسلامية، وقد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن هناك أثراً ذو دلالة إحصائية للرأسمال الفكري بأبعاده (الرأسمال البشري والرأسمال العلائقي والرأسمال الهيكلي) على الأداء المالي للبنوك الخمسة المبحوثة في هذه الدراسة وذلك من خلال أنشطة الموارد البشرية، وموارد الرأسمال الهيكلي، والرأسمال العلائقي، وتشير نتائج هذه الدراسة إلى

وجود أثر إيجابي لأ بعاد الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي) على الأداء المالي للبنوك وخاصة على أداء العاملين في البنوك المبحوثة.

2 - دراسة (Olariu, 2011) بعنوان

"Knowledge Management- Intellectual Capital "

" إدارة المعرفة – الرأسمال الفكري"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم إدارة المعرفة والكشف عن علاقة إدارة المعرفة بالرأسمال الفكري بأبعاده (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي) حيث ركزت الدراسة على هذين البعدين من أبعاد الرأسمال الفكري المتعددة، في الشركات المبحوثة، حيث وجد أن إدارة المعرفة لها أثراً كبيرا في زيادة وتوسيع عمليات اتخاذ القرار بالإضافة إلى تشجيعها لعمليات الإبداع والابتكار في العمل. استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج التحليلي. وتم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها التأكيد على أن هناك علاقة إيجابية قوية بين كل من إدارة المعرفة والرأسمال الفكري بأبعاده (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي) . واشار الباحث في هذه الدراسة لبعض التوصيات منها ضرورة أن تقوم الشركات بالعمل على تطوير إدارة المعرفة بهدف تشجيع عمليات الإبداع والتجديد والتطوير في هذه الشركات.

3 - دراسة (Ahangar, 2011) بعنوان

" The relationship between intellectual capital and financial performance: An empirical investigationin an Iranian company"

"العلاقة بين الرأسمال الفكري والأداء المالي: بحث تجريبي في شركة إيرانية "

أجريت هذه الدراسة في جمهورية إيران الإسلامية على إحدى الشركات الموجودة فيها، وهدفت للكشف عن العلاقة بين الرأسمال الفكري والأداء المالي، وقد قام الباحث في هذه الدراسة باستخدام نموذج معامل القيمة الفكرية المضافة لقياس القيمة المعتمدة على أداء الشركة، بالإضافة إلى استخدام مقاييس الأداء التعاوني، والربحية، وإنتاجية الموظفين، ونمو المبيعات، كماتم تحليل أثر الرأسمال الفكري بإبعاده (الرأسمال الهيكلي والرأسمال البشري)على الأداء التعاوني باستخدام معايير الانحدار المتعددة. كما وأشارت نتائج التحليل لهذه الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين الرأسمال الهيكلي في الشركة المبحوثة وكل من النمو في المبيعات،

والربحية وإنتاجية العاملين في هذه الشركة، كما وأوضحت النتائج أن إدارة الرأسمال الفكري بأبعاده المختلفة لها أثر إيجابي على انتاجية وربحية الشركة.

4 - دراسة (Ghasem and Seyed, 2011) بعنوان

“The study of intellectual capital measurement and its proposed”.

"دراسة قياس الرأسمال الفكري ومقترحاتها "

هدفت هذه الدراسة لشرح الرأسمالالفكري وقياساته في المجتمعات خاصة في البلدان النامية. وعلاوة على ذلك، تقترح نموذجين جديدين من القياس في هذه الدراسة. استندت هذه النماذج، على المنظور النقدي والمالي، وتقييم الرأسمال الفكري و المصمم وفقا لقواعد المحاسبة . في هذا النموذج، والنماذج المقدمة السابقة بما في ذلك نموذج ستيوارت والذي يقيس الفرق بين القيمة السوقية و القيمة الدفترية، وقد استخدمت نموذج Barch المتبقي من ضريبة الدخل، ونموذج ملاح اديسون سكانديا. في النموذج الأول، تم تقسيم الرأسمال الفكري إلى الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي باستخدام نموذج اسكانديا ويحاول النموذج الثاني ان يحسب تقريبيا الرأسمال الفكري على أساس الأرباح المحاسبية وتحديد العائدمن الاستثمار في الرأسمال الفكري.

5 -دراسة (Verde, 2011) بعنوان

'' The Roll of Intellectual Capital Assets on the Radicalness of Innovation: Direct And Moderating Effects''

"دور موجودات الرأسمال الفكري على الإبداع الراديكالي المباشر والمعتدل "

هدفت هذه الدراسة إلى تعزيز دور الرأسمال الفكري بأبعاده (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي) على الإبتكار ومعرفة الآثار المباشرة له على الإبداع. إستخدم الباحث الإستبانة كأداة للدراسة، أظهرت نتائج الدراسة وجود أهمية للتأثير على الإبتكار في المؤسساتمن خلال رأسمالها الفكري بأبعاده (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي)كأصل من الأصول الغير ملموسة ، و بينت نتائج الدراسة أن الأثار الإيجابية الكبيرة على الرأسمال الفكري و الإبتكارات ، و بينت نتائج الدراسة أهمية الرأسمال الفكري عندما تحاول الشركات تنفيذ إبتكارات لتطوير العلاقات الخارجية من خلال ما تمتلكه من رأسمال بشري يتم تنفيذ الابتكارات والإبداعات من خلاله.

6 - دراسة **(Mitchell, 2010)** بعنوان

"A model for managing Intellectual Capital to Generate Wealth"

" نموذج لإدارة الرأسمال الفكري لتوليد الثروة"

هدفت هذه الدراسة إلى بناء وتطوير واختبار نموذج لإدارة الرأسمال الفكري، وهذا النموذج تم تطويره بالاستناد إلى استراتيجية المنظمة ورؤيتها. وتم التوصل في هذه الدراسة لبناء نموذج مستمد من رؤية و استراتيجية المنظمة.كما أشارت الدراسة إلى ان أبعاد الرأسمال الفكري تتكون من ثلاثة أبعاد (الرأسمال البشري، والرأسمال الداخلي، والرأسمال الخارجي)وهذه المكونات هي التي تسهم وبشكل واضح في تميز المنظمات عن بعضها البعض في السوق.وأوضحت النتائج بأنه وبالرغم من وجود معظم المظاهر المحددة لنموذج الدراسة موجودة في الشركة إلا أنه لم يكن لإدارة الشركة إدراك بأهمية وإدارة الرأسمال الفكري.

7 -دراسة (Hormiga, et. Al., 2010) بعنوان

" The role of intellectual capital in the success of new ventures"

"دور الرأسمال الفكري في نجاح المشاريع الجديدة "

هدفت هذه الدراسة إلى كشف عن مدى تأثير الرأسمال الفكري بأبعاده المختلفة (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي)على أداء المشاريع الجديدة، موضحة بأن أهم عنصر في نجاح المشاريع الجديدة هو الاهتمام بالرأسمال الفكري بأبعاده المختلفة، حيث أن للرأسمال الفكري دوراً إيجابياً قوياً في نجاح وتطوّر الشركة وتقدمها، بالإضافة إلى دور الرأسمال الفكري في مساعدة إدارة الشركات على تنظيم أعمالها وتطويرها.كما وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة إيجابية بين الموجودات غير الملموسة وبين نجاح وتطوير أداء الشركات وخاصة الجديدة منها،وأشارت كذلك نتائج الدراسة إلى أهمية الرأسمال البشري كأحد أهم ابعاد الرأسمال الفكري لتطوير وتحسين أداء الشركات.

8 - دراسة (Zeghal & Maaloul, 2010) بعنوان

"Analyzing Value Added as an Indicator of Intellectual Capital and its Consequences on Company Performance"

"تحليل القيمة المضافة باعتبارها مؤشر للرأسمال الفكري ونتائجه على أداء الشركة"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أهمية الرأسمال الفكري ودوره في تطوير أداء المنظمة، واستخدم الباحث في هذه الدراسة القيمة المضافة كمؤشر لتأثير الرأسمال الفكري على أداء المنظمة (الاقتصادي، والمالي، والسهم السوقي)وقد قام الباحث بتقسيم الشركات في السوق إلى ثلاثة قطاعات هي : الشركات الخدمية، والشركات التقليدية، وشركات التكنولوجيا الفائقة، وتم التوصل في هذه الدراسة إلى أن هناك تأثير إيجابي قوي للرأسمال الفكري على كل من الأداء الاقتصادي والمالي للشركات، وأن تأثير الرأسمال الفكري على أداء أسواق الأسهم فقط في الشركات ذات التكنولوجيا الفائقة.

9 -**دراسة (Maditinos & Tsairidis, 2009) بعنوان**

"Intellectual Capital and Business Performance: An Empirical Study For the Greek Listed Companies".

" الرأسمال الفكري وأداء الأعمال: دراسة ميدانية للشركات اليونانية المدرجة"

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين عناصر الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي، ورأسمال الابتكار)وعلاقتها بأداء الأعمال في الشركات اليونانية المدرجة في بورصة أثينا وتوصلت الدراسة إلى أن الرأسمال البشري يرتبط بعلاقة إيجابية مع الرأسمال العلائقي في المنظمات، كما وتوصلت النتائج إلى أن هناك تأثير إيجابي للرأسمال العلائقي على الرأسمال الهيكلي وبشكل خاص في المنظمات غير الخدمية، وأن رأسمال الابتكار يرتبط بشكل إيجابي بالرأسمال الهيكلي في المنظمات باختلاف القطاع الذي تعمل فيه هذه الشركات.

10 - دراسة (Hu, et.al, 2009) بعنوان

'' Research on the relationship between intellectual capital and listed companies performance of China''

"بحث حول العلاقة بين الرأسمال الفكري وأداء الشركات المدرجة في الصين"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة وأثر الرأسمال الفكري بأبعاده المختلفة (الرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي، والرأسمال العلائقي) على أداء الشركات في الصين من حيث الإنجاز وجودة العمل وتنمية الموارد البشرية.وأشارت النتائج في هذه الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الرأسمال الفكري والأداء وأبعاد الرأسمال الفكري، كما أشارت النتائج أيضاً إلى أن الرأسمال العلائقي حقق التأثير الأقوى، فيما جاءت أهمية الرأسمال الهيكلي متوسطة، ولم تظهر نتائج الدراسة لوجود أي أثر مميز لرأسمال البشري على الأداء في الشركات المبحوثة.

11 - دراسة (Memon et. al., 2009) بعنوان

''Human capital a source of competitive advantage: Ideas for strategic leadership''

" الرأسمال البشري كمصدر للميزة التنافسية: أفكار للقيادة الاستراتيجية"

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أن الرأسمال البشري يعتبر المصدر الرئيسي للميزة التنافسية في عصرنا الحالي وذلك في ضوء مدخل الموارد الذي يعتبر العنصر البشري عنصراً حيوياً وهاماً لتحقيق الميزة التنافسية، كما وأشارت الدراسة إلى أن المنظمات اذا عرفت كيف يسهم الرأسمال البشري في نجاحها فإن هذا يسهم بشكل كبير وفاعل في ادارتها وتقييمها، وان تنمية وتطوير الرأسمال البشري والاستثمار فيه يعتبرتحدي لإدارة هذه المنظمات لصياغة الاستراتيجيات التنافسية للمنظمة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي أن العولمةوزيادة المنافسة بين المنظمات قد أسهمت بشكل كبير في تغيير الوسائل المستخدمة للحصول على الميزة التنافسية، ولهذا وجب على المنظمات البحث عن وسائل ومصادر جديدة للحصول وتحقيق ميزة تنافسية وقيمة أعلى مما لدى المنافسين في ظل عصر المعرفة الذي تعيش فيه المنظمات.

12 - دراسة (Kavida & Sivakouar, 2009) بعنوان

"Intellectual Capital: A Strategic Management Perspective"

" الرأسمال الفكري: وجهة نظر الإدارة الاستراتيجية "

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الطرق المختلفة لقياس الرأسمال الفكري، وذلك لبناء وتطوير طرق مالية يمكن الاعتماد واستخدامها لقياس الرأسمال الفكري في الشركات.وقد اختار الباحث في هذه الدراسة شركة هندية تعمل في مجال الصناعات الدوائية كحالة تخدم هذه الدراسة.لشركة هندية تعمل في صناعة الدواءواشارت الدراسة إلى أن الرأسمال الفكري يعد موردا هاما في الاقتصاديات القائمة على اقتصاد المعرفة وأن العديد من الشركات تستثمر الرأسمال الفكري في توليد الثروة.كما وأظهرت نتائج الدراسة إلى أنه لا توجد طريقة واحدة يمكن أن تفيبجميع الأغراض بل يجب تحديد الطريقة اعتماداً على الغرض والحالة والموقف لكل شركة.

13 - دراسة (Dumay, 2009) بعنوان

"Intellectual Capital Measurement Acritical Approach"

" الرأسمال الفكري: مدخل قياسي"

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار قياس الرأسمال الفكري، وقام الباحث بدراسة حالة على إحدى شركات الخدمات المالية الأسترالية، وقد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن الطرق الحالية المستخدمة في قياس الرأسمال الفكري داخل المنظمات تدرك بشكل ضعيف عملية توليد القيمة للمنظمة.كما وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن البيانات الخاصة بقياس الرأسمال الفكري اعتمدت على طرق غيرمحاسبية وطرق البديلة لفهم الرأسمال الفكري، وأوصت الدراسة بضرورة أن يقوم الاكاديميون والمهنيون ببناء وتطوير مهارات جديدة لقياس الرأسمال الفكري.

14 - دراسة (Cabrita & Bontis, 2008) بعنوان

"Intellcetual Capital and Business Performance in the Portuguese Banking Industry"

"الرأسمال الفكري وأداء الأعمال في الصناعة المصرفية البرتغالية"

هدفت هذه الدراسة للكشف عن العلاقات والتفاعلات المتبادلة بين أبعاد الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي، والرأسمال العلائقي)وبين أداء الأعمال في قطاع الصناعات المصرفية في البرتغال، وقد تم توسيع مفهوم الرأسمال العلائقي ليشمل أصحاب المصالح، وقد تم استخدام التحليل بطريقة المربعات الجزئية للتخلص من تعدد العلاقة الخطية (PLS).ومن أهم ما توصلت إليه نتائج هذه الدراسة أن أبعاد الرأسمال الفكري (لرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي، والرأسمال العلائقي) تؤثر بشكل إيجابي وقوي على بعضها البعض، وأن لها تأثيراً قوياً على الأداء في المنظمات.

15 - دراسة (Zerenler, et.al , 2008) بعنوان

"Intellcetual Capital and Innovation Performance: EmpiricalEvidence in the Turkish Automotive Supplier"

" الرأسمال الفكري وأداء الابتكار: دليل عملي في مورد السيارات التركية"

هدفت هذه الدراسة لاختبار أثر الرأسمال الفكري بأبعاده (لرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي، والرأسمال العلائقي)على المزودين في قطاع صناعة السيارات التركية بناءً على عمليات الابتكار والإبداع التي يتم تقديمها من قبل هؤلاء المزودين.أشارت نتائج التحليل في هذه الدارسة إلى أن الرأسمال الفكري بأبعاده الثلاث (البشري، والهيكلي، والعلائقي)له علاقة إيجابية قوية وبدلالة إحصائية بأداء الابتكارات في المنظمة، ويتحقق من خلال هذا أعلى معدلات النمو في الصناعة المعنية في الدراسة، كما وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الرأسمال العلائقي كان له الأثر الأقوى من بين أبعاد الرأسمال الفكري الأخرى (الرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي) على عمليات الإبداع (الأداء الإبداعي)في قطاع صناعة السيارات في تركيا يليه الرأسمال البشري وحل في المرتبة الأخيرة الرأسمال الهيكلي.

16 - دراسة (El-Bannany,2008) بعنوان

“A study of determinants of intellectual capital performance in banks: The UK case''

"دراسة محددات أداء قياس الراسمال الفكري في البنوك: حالة المملكة المتحدة"

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة محددات أداء الرأسمال الفكري في البنوك في المملكة المتحدة خلال الفترة 1999-2005 وقد تم في هذه الدراسة استخدام اسلوب تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة بين أداء الرأسمال الفكري باعتباره المتغير التابع وبعض المتغيرات المستقلة. أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن المتغيرات القياسية، ربحية البنوك ومخاطر البنك متغيرات مهمة لأداء البنوك، كما وأظهرت النتائج أيضاً بأن الاستثمار في أنظمة تكنولوجيا المعلومات (IT) وكفاءة البنك، والحواجز أمام الدخول وكفاءة الاستثمار هي متغيرات تؤثر في الرأسمال الفكري،حيث يكون لها تأثير كبير على أداء الرأسمال الفكري في المنظمات.

17 - دراسة (Bollen, et.al.2005) بعنوان

"Linking Intellectual Capital and Intellectual Property to Company Performance"

"ربط الرأسمال الفكري والملكية الفكرية بأداء الشركة"

هدفت هذه الدراسة للربط بين قيمة الرأسمال الفكري والملكية الفكرية لأداء الشركات، وتوصلت نتائج التحليل لهذه الدراسة إلى أن إدخال الملكية الفكرية في نماذج ربط الرأسمال الفكري لأداء الشركة قد عزّز ودعم صحة الاختبارات الاحصائية لهذه النماذج وأهميتها لإدارة المنظمة.كما وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن الرأسمال الفكري مصدر هام للثروة الاقتصادية للمنظمة ولهذا يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار الرأسمال الفكري بأبعاده المختلفة عندما تقوم المنظمة بصياغة استراتيجيتها، ويمكن أن يكون ذلك من خلال دمج شامل ومتكامل للملكية الفكرية مع الرأسمال الفكري في نماذج إدارة المنظمة.

18 - دراسة (Chen, et.al., 2005) بعنوان

" Measuring Intellectual Capital: a New Model and Empirical Study"

"قياس الرأسمال الفكري: نموذج جديد ودراسة تجريبية"

هدفت هذه الدراسة إلى وضع وتصميم نموذج قياس ومؤشر نوعي للرأسمال الفكري، وذلك بهدف توفير وسائل جديدة للمنظمات كي تستطيع إدارة الرأسمال الفكري لديها، وجاء هذا بناءً واستناداً لدراسة واستعراض العديد من نماذج قياس الرأسمال الفكري التي قدمت من قبل الباحثين، وتوصل هؤلاء الباحثين إلى تصنيف الرأسمال الفكري إلى أربعة أبعاد (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي ورأسمال الابتكار والرأسمال العلائقي) وبناءً على ذلك تم بناء وتصميم مؤشر نوعي لأبعاد الرأسمال الفكري الأربعة، وأداء المنظمة. وقد تم التوصل في هذه الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية قوية بين عناصر الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي، ورأسمال الابتكار، والرأسمال العلائقي) وهذا يحقق إثبات صدق وثبات نموذج القياس للرأسمال الفكري، والمؤشر النوعي، وكما أشارت نتائج الدراسة لوجود علاقة إيجابية بين أبعاد الرأسمال الفكري الأربعة بعضها البعض، وهذا يتطلب من المنظمات أن تقوم بإدارة وتنمية وتطوير رأسمالها الفكري بمنظور تكاملي.

19 - دراسة (Mazlan, 2005) بعنوان

" The Influence of Intellectual Capital on Performance of the Telecom Malaysia"

"أثر الرأسمال الفكري على أداء الاتصالات الماليزية "

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار مدى أهمية وتأثير الرأسمال الفكري بأبعاده (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي) على الأداء في الشركات الماليزية، وقد قام الباحث باختيار شركة ماليزيا تيليكوم كدراسة حالة. واستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم التوصل من خلال نتائج التحليل الإحصائي بأن هناك علاقة إيجابية قوية بين المتغيرات المستقلة – الرأسمال الفكري بأبعاده (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي) والتغيرات التابعة – الأداء المنظمي بأبعاده (القيمة السوقية والأرباح والجودة والأبتكار).

20- **دراسة (Wang Chang, 2005) بعنوان**

'' Intellectual capital and performance in causal Models: Evidence from the information technology industry in Taiwan''

" الرأسمال الفكري والأداء في نماذج سببية:دليل من صناعة تكنولوجيا المعلومات في تايوان "

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف واختبار تأثير الرأسمال الفكري بأبعاده الأربعة (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال الإبداعي والرأسمال العملياتي) على اداء الأعمال، كما وهدفت أيضاً للبحث وإيجاد عن العلاقة السببية بين أبعاد الرأسمال الفكري (لرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال الإبداعي والرأسمال العملياتي)بين بعضها البعض وكيفية تأثير هذه العلاقة على الأداء. وقد تم التوصل في هذه الدراسة إلى أن الرأسمال البشري لا يملك التأثير المباشر على الأداء ولكن له تأثير قوي ومباشر على أبعاد وعناصر الرأسمال الفكري الأخرى وبالتالي يؤثر على الأداء، وكما أثبتت النتائج أن الرأسمال الإبداعي والرأسمال العملياتي والرأسمال العلائقي لها تأثير مباشر على أداء الأعمال. كما أشارت النتائج كذلك إلى أن الرأسمال البشري يؤثر على الرأسمال الإبداعي والرأسمال العملياتي، وأن الرأسمال الإبداعي والعملياتي يؤثران على الأداء، وأن الرأسمال الإبداعي يؤثر وبشكل مباشر على الرأسمال العملياتي.

21- دراسة **(Bontis, 2004)** بعنوان

"Index National Intellectual Capital”

" مؤشر الرأسمال الفكري الوطني "

هدفت هذه الدراسة لتوضيح والكشف عن متطلبات الرأسمال الفكري بأبعاده (الرأسمال البشري، الرأسمال السوقي، الرأسمال العملياتي، ورأسمال التجديد والتطوير) والتي تساعد في تطوير أداء المنظمات. وأظهرت نتائج التحليل لهذه الدراسة أن التغيرات الديناميكية والتكنولوجية في بيئة الأعمال المعاصرة أبرزت الحاجة إلى تطوير أبعاد الرأسمال الفكري على نحو يمكنها من مواكبة التغيير والمتطلبات التي تستدعي تطوير سلوكيات الموارد البشرية، وغيرها من القوى المؤثرة على عمليات المنظمة الداخلية. وقد أجريت الدراسة في كندا، وتكونت عينة الدراسة من (22)دولة عربية، و توصلت نتائج هذه الدراسة إلى التأكيد على اهتمام

المؤشر الوطني للرأسمال الفكري في تنمية وتطوير مكونات الرأسمال الفكري وأبعاده وبما يتوافق مع مجاراة التغييرات والتطورات في بيئة الأعمال.

22- **دراسة (Firer & Stainbank, 2003) بعنوان**

"Testing the relationship between Intellectual Capital and Company's Performance: Evidence from south Africa"

"اختبار العلاقة بين الأداء للراسمال الفكري والشركة: دليل من جنوب افريقيا"

هدفت هذه الدراسة لاختبار العلاقة بين كفاءة القيمة المضافة لرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي، وبين مؤشرات الأداء المنظمي (الربحية، والإنتاجية، والقيمة السوقية)، وتم تطبيق ذلك على عينة من الشركات المدرجة في بورصة جوهانسبرغ للأوراق المالية في جنوب إفريقيا، وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن هناك علاقات إيجابية بين الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي) على الأداء المنظمي (الربحية، والإنتاجية، والقيمة السوقية) في الشركات المبحوثة، كما وتوصلت النتائج إلى أن أداء الرأسمال الفكري أظهر تفسيراً لأبعاد الأداء المنظمي (الربحية والإنتاجية) ولكن لم يظهر أي تفسير للقيمة السوقية للمنظمة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الموارد الطبيعية كان لها أثراً إيجابياً أقوى من تأثير الموارد البشرية في الأداء المنظمي.

23 - **دراسة (Bontis, 2002) بعنوان**

“Assessing Knowledge Assets A Review of the Models Used To Measure Intellectual Capital “

"تقييم أصول المعرفة واستعراض النماذج المستخدمة لقياس الرأسمال الفكري "

هدفت الدراسة إلى استعراض الأدبيات المتعلقة بتقييم اصول المعرفة والرأسمال الفكري حيث ان أصول المعرفة هي جوهر الميزة التنافسية المستدامة و تعتبرجزء من الرأسمال الفكري في المنظمات وأن ازدهار الرأسمال الفكري مجالا مثيرا للباحثين والممارسين على حد سواء للتعمق في هذا الموضوع من الناحية النظرية وكذلك من الناحية العملية، حيث تم البحث في تحديد وقياس الرأسمال الفكري كأحد الأصول

الغير ملموسة في منظمات الأعمال . وللأسف فقد واجه موضوع قياس الرأسمال الفكري كأحد عناصر الأصول الغير ملموسة صعوبة بالغة في تحديد وقياس هذه الأصول .وقد ظهرت مجموعة متنوعة من النماذج في محاولة لقياس الرأسمال البشري.

4.2 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة :

تعتبر هذه الدراسة امتداد اًللدراسات التي سبقتها في مجال الرأسمال الفكري (إدارته، قياسه، والاستثمار فيه) كما أنها ستكون استمراراًلدراسات لاحقة تتابع البحث والتطوير في مجال الرأسمال الفكري.

لقد أظهرت الدراسات السابقة نتائج تتفق على أن الاستثمار في الرأسمال الفكري وإدارته وتنميته تزيد وتحقق قيمة للمنظمة، وتطوير أداءها وإبراز ميزة تنافسية لها. واهتمت هذه الدراسة بشكل خاص بمحاولة معرفة واقع الرأسمال الفكري بأبعاده في تحقيق تنمية وتطوير على أداء في مؤسسات التعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية في ضوء تركيز الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها على قياس الأداء أو الإنتاجية لهذه المنظمات، وتم في هذه الدراسة التركيز على منظمات القطاع التعليمي وخاصة كليات المجتمع المتوسطة العاملة في بيئة مؤسسات التعليم العالي، أي تم التركيز على قطاع الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي حيث كانت معظم الدراسات السابقة قد تمت على منظمات الأعمال، وبالتالي كان تركيزها على الإيرادات والأرباح كمؤشرات أداء المنظمة، وبالتالي لم يهتم الباحثون بقياس العلاقة بين الرأسمال الفكري وجوانب مختلفة أخرى متعلقة بالمؤشرات الغير مالية مثل انتماء و ولاء ورضا العملاء (الداخليين، والخارجين) والتفوق والتميز والريادة في السوق.

2-4-1 استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة مايلي:

- تحديد مشكلة الدراسة وصياغة فرضياتها.
- تحديد المتغيرات التي تم استخدامها في نموذج الدراسة.
- بناء نموذج لإدارة الرأسمال الفكري في المنظمات.
- تكوين الإطار النظري المفاهيمي للدراسة.

2-4-2 أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- تناولت الدراسة الحالية إبراز أثر الرأسمال الفكري على تطوير أداء المنظمات التعليمية، وظهر ذلك من خلال التطبيق على إحدى كليات المجتمع المتوسطة المتخصصة والتي تقدم خدماتها التعليمية والتدريبية العاملةفي مجال التعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية، وهذه المنظمات لم يتم التعرض لها في إي دراسة من الدراسات السابقة.
- معظم الدراست السابقة تمت في بيئات غربية وشرقية غير عربية (أمريكا، أوروبا، وشرق آسيا)، وبالتالي كان هناك ندرة في الدراسات التي تعرضت لموضوع الدراسة في البيئة العربية والأردنية.
- تميزت هذه الدراسة أيضاً بمجتمع الدراسة (الأكاديميين، والإداريين، والفنيين) في كلية القدس (لومينوس للتعليم)كأبرز كليات المجتمع المتوسطة العاملة في قطاع التعليم العالي الأردني.
- تميزت الدراسة بعمل جانب نظري إلى جانب دراسة ميدانية تم فيها استخدام أداة الأستبانة، وتم عمل مسح شامل لمجتمع الدراسة لتفادي أخطاء يمكن ان تقع بسبب التعميم، كما تم استخدام الأسلوب المباشر في التوزيع والاسترداد لهذه الأداة.
- تميزت هذه الدراسة بتطوير نموذج لإدارة الرأسمال الفكري في المنظمات، وتم فيه استخدام كافة أبعاد الراسمال الفكري (الرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي، والرأسمال العلائقي، ورأسمال الأصول المعرفية ورأسمال التجديد والتطوير)للإستفادة منها في تطوير وتحسين الأداء لكلية القدس (لمينوس للتعليم).
- تميزت هذه الدراسة باعتماد خمسة أبعاد للرأسمال الفكري (لبشري والهكلي، والعلائقي، ورأسمال الأصول الفكرية، ورأسمال التجديد والتطوير)في حين أن معظم الدراسات السابقة اعتمدة ثلاثة ابعاد فقط (لرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي).
- تميزت هذه الدراسة أيضاً بمحاولة معرفة اثر بيئة المنظمة (الداخلية والخارجية) في تحسين اثر إدارة الراسمال الفكري على تطوير أداء المنظمات.

الفصل الثالث

الإطار النظري

3-1 تمهيد:

بدأت مع بداية عقد التسعينيات الأدبيات الإدارية تتناول المواضيع المتعلقة بالرأسمال الفكري، وتواجه المنظمات في عصرنا الحالي وفي مختلف أنحاء العالم تحديات العولمة والتي أعادت تشكيل المنظومة الاقتصادية، وقد أبرزت العولمة منافسة شديدة وديناميكية التغيير والتحولات المستمرة بسبب ثورة المعلومات، مما تسبب بزيادة الطلب على الموارد البشرية القيمة والتي تتميز بالإبداع والقدرة على توليد الثروة للمنظمات.

ومن أجل هذا أصبحت المنافسة بين المنظمات في كفاءتها وقدراتها على الاستثمار في الرأسمال الفكري وتنميته وصيانته والمحافظة عليه، حيث أن المورد البشري يُعتبر من أثمن الموارد التي تمتلكها المنظمات والذي يتملك الأثر الأكبر والأقوى فيها لمواجهة التحديات التي تواجه المنظمات في الوقت الحالي والمستقبلي لضمان البقاء والاستمرار في السوق.

إن الرأسمال الفكري يُعتبر استراتيجية هامة يتم من خلالها إبراز قوة وقدرات المنظمة على النجاح والمنافسة والاستمرارية لتحقيق الأهداف المرجوة، وأمام الإدارة في المنظمة تحديان هامان لتوليد المعرفة وتنميتها هما (Choong, 2008):

أولاً: تنمية السلوكيات التي تعزز وتقدر قيمة الرأسمال الفكري.

ثانياً: تنمية وتطوير البرامج الإدارية التي يتم من خلالها التركيز على الرأسمال الفكري.

وهناك العديد من المهتمين بالرأسمال الفكري، وكانت أراءهم تدور حول أهمية ودور أصول المنظمات غير الملموسة وفي تحقيق بقاء واستمرارية المنظمات وتوليد الثروات فيها.

وبالاستناد إلى هذه الجهود والتي تركزت بالدرجة الأساسية على إيجاد نظرية للرأسمال الفكري حيث يمكن اعتبارها مؤشراً لتقويم قيمة الموجودات غير الملموسة.

2-3 نشأة الرأسمال الفكري

لقد كانت نشأة الرأسمال الفكري من مبحث المحاسبة بهدف إيجاد مقياس شامل لأداء المنظمة، ففي عام 1942 حيث أشار الباحث (Harold G. Avery)لرأسمال الفكري في مقال بعنوان " Accouting For Intangibles "بمفهوم الأصول غير الملموسة للمنظمات، أشار من خلاله إلى أن الخدمات المتوفرة والمتاحة في موارد المنظمات تتبلور في ظل مخزون المعرفة لهذه المنظمات.

ولقد أشار (Brewster et. al.,2000) إلى أنه في الفترة ما بين أعوام (1959- 1997) استطاع الرأسمال الفكري توليد ثروات كبيرة للمنظمات وذلك من خلال تسجيل لبراءات الاختراع والابتكارات، ومن هنا تم التركيز على فعالية المصادر وكفاءتها عوضاً عن التركيز على الميزة والقوى التنافسية، وكانت بداية ظهور ما يسمى بالرأسمال الفكري.

كما واشار (Stewart, 1997) إلى أن (Ralph Stayer) مدير شركة (Johnsonville) للأطعمة هو أول من أطلق عبارة (الرأسمال الفكري)الذي اهتم بالكفاءات والمهارات والخبرات والقدرات لدى العاملين كمصدر رئيس هام لتوليدالثروة في المنظمات.

ولقد قدم (Stewart) في عام 1997 نموذج القيمة الاقتصادية المضافة (EVA- Economic - Value Added)والذي يؤكد على ضرورة الاهتمام بالرأسمال الفكري كونه يمثل القيمة الاقتصادية في المنظمة، والذي من خلاله إزدادت ونمت القيمة المضافة للمنظمة. (Beaman,2003:11).

وفي عام 1998 طرح (Sullivan) نموذجاً يتم من خلاله قياس الرأسمال الفكري، يتناول هذا النموذج (لرأسمال البشري، الرأسمال الهيكلي، ورأسمال الأصول الفكرية) للمنظمة.

وفي دراسة لـ (Hormiga, et. al., 2010) وجدو أن هناك علاقة مباشرة بين الرأسمال الفكري وأداء المنظمة، وأشارت كذلك نتائج الدراسات إلى وجود علاقة ايجابية بين الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي وبين أداء المنظمة.

بينما أشار (Ahangar,2011) إلى وجود علاقة بين أداء الرأسمال الهيكلي في المنظمة وكل من إنتاجية العاملين، و الربحية، والنمو في المبيعات، كما أوضحت النتائج بأن لأداء الرأسمال الفكري قدرة على تفسير

كل من الإنتاجية والربحية في المنظمات، كما أوضح (Olariu, 2011) وأكد في دراسته بأن هناك علاقة إيجابية بين الرأسمال الفكري وبين إدارة المعرفة.

3-3 المفهوم والتعريف:

تباينت وتعددت تعريفات الباحثين والمختصين حول مفهوم وتعريف الرأسمال الفكري وذلك بسبب تباين طبيعة المعضلات التي تم التطرق لها أثناء تحليل وتفسير مفهوم الرأسمال الفكري، ولكن يرى الباحثان (Marr & Moustaghfir) أنه يمكن التوصل إلى مفهوم شامل وتعريف محدد لرأسمال الفكري وذلك من خلال الارتكاز على ثلاثة أبعاد هي، الدور والمكانة التي يحتلها الرأسمال الفكري، ووجهات النظر، والمكونات التي تتضمنها المناقشة في المفهوم والتعريف لرأسمال الفكري. واعتبار هذه الأبعاد نقطة الارتكاز للحصول على تحليلات وتفسيرات وتعريفات أكثر دقة ووضوح ل لرأسمال الفكري، وبهذا يمكن تعريف الرأسمال الفكري بأنه "مجموعة الأصول المعرفية التي يمكن أن تعزو إلى منشأة ما وتساهم بشكل فعال في تحسين قدرتها التنافسية بإضافة القيمة لأهم الأطراف ذات المصلحة بالمنشأة" . (Marr & Moustaghfir, 2005).

فقد عرفه (Prahalad & Hamel, 1994:19) بإنه كفاءات وقدرات وقابليات فريدة تتميز بها المنظمات بمجالاتها وطبيعتها المختلفة على المنظمات الأخرى المنافسة لها بهدف تكامل مهاراتها الإبداعية لتحقيق الميزة التنافسية.

وقد عرفه (Stewart, 1997: 98) على أنه المعارف والمعلومات والملكية الفكرية والخبرات المتاحة للمنظمة والتي من خلالها تستطيع المنظمة استخدامها لتوليد الثروة.

وتعرف منظمة التعاون والتطوير الاقتصادية والتنمية (OECD,1999) الرأسمال الفكري بأنه "القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة للمنظمة هما: الرأسمال الهيكلي والرأسمال البشرى.

أما (Ahangar,2008: 9) فقد عرفها بانها الخبرات التطبيقية والتقنية المؤسسية وعلاقات الزبائن والمهارات المتخصصة والتي تزود المنظمة بأفضلية تنافسية في السوق.

أما (Heising, Vorbeck, 2001: 97-123) فقد عرف الرأسمال الفكري بأنه الفرق بين القيمة السوقية –كما تعبر عنها قيمة الأسهم في السوق – والقيمة الدفترية لأصول المنظمة.

وبهدف توضيح مفهوم الرأسمال الفكري، وضع (Chatzkel, 2002: 7) مجموعة من التعريفات من وجهات نظر مختلفة ومتعلقة بحقول علمية متنوعة فعرف الرأسمال الفكري من منظور عام بأنه يتمثل بالمعرفة التي يمكن أن تتحول إلى قيمة أو فائدة فهي القيمة المخبأة ضمن الأفكار المخبأة لدى الأشخاص، والعمليات، والزبائن، وحاملي الأسهم.

كما يمكن القول بأن الرأسمال الفكري يعني طريقة معينة تعنى بسير الأعمال في المنظمة، بالإضافة إلى منظماتها من حيث الملكية الفكرية والعمليات الفكرية، ومواردها البشرية من حيث الإدارة والموظفين، وعلاقاتهم التي تتضمن العلامة التجارية (Karp, 2003).

وفي حين عرّف (Bontis, 2004: 87)الرأسمال الفكري بصفته مفهوم يتكون من ثلاثة مكونات، هي:الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والعملاء.

ويعرف (Han, & Han, 2004: 33) الرأسمال الفكري بأنه الرأسمال الحقيقي الذي تملكه المنظمات.

ويشير(Aino,2005: 13) إلى إن الرأسمال الفكري هو العنصر الفريد الذي يضمن الميزة التنافسية ويجب أن يفهم كيفية تجديده في كلّ زمان ومكان، وأن توضع الاستراتيجيات الخاصة له للاسهام في تحقيق أهداف المؤسسة.

ويعرفها (El-Bannany,2008:14) بإنها القيمة الاقتصادية التي تركز على العنصر البشري بهدف تحقيق التوازن بين مصلحة العاملين والمنظمة وصولا إلى الاهداف المرجوه.

ومن خلال هذه الدراسة يمكننا القول بأن الرأسمال الفكري هو الأصول غير الملموسة في المنظمة والتي يمكن توظيفها واستثمارها بالشكل الكفؤ والفعال لتحقيق أهداف المنظمة، والذي يمكن قياسه وفق المتغيرات الفرعية الآتية:الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الأصول الفكرية، ورأسمال التجديد والتطوير.

4-3 مكونات الرأسمال الفكري:

اختلف الاقتصاديون في تحديد مكونات الرأسمال الفكري، فبينما يرى كل من Edvinsson, & Malone, (2001) و (Draper, 2000) إن الرأسمال الفكري يتكون من الرأسمال البشري و الرأسمال الهيكلي، يرى (Meritum, 2002) أن رأسمال الفكري يتكون من:

1- الرأسمال البشري: وهو إجمالي المعرفة والمهارات والخبرات سواء كانت المعرفة عامة أو متفردة مثل الابتكار والإبداع.

2- الرأسمال العلائقي: وهو جميع الموارد المتعلقة بالعلاقات الخارجية للمنظمة مثل العلاقة مع الأطراف المستفيدة (كالعاملين والمساهمين والدائنين والموردين والشركاء والعملاء).

3- الرأسمال الهيكلي المتمثل بالإجراءات التنظيمية والثقافية وقواعد البيانات.

ويرى (Kormen Jelcic, 2007: 27) أن الرأسمال الفكري يشتمل على العنصرين التاليين:

أ) الرأسمال البشري، ويتم التعرف عليه من خلال ثلاثة عناصر أساسية، هي: الكفاءة والجدارة، العلاقات، والقيم.

ب) الرأسمال الهيكلي وينقسم إلى قسمين، هما:

- الرأسمال التنظيمي، ويتضمن: القيادة، الثقافة، العمليات، والإبداع.

- رأسمال العملاء، ويتضمن: العلاقات، قواعد البيانات، والعملاء المحتملين في المستقبل.

في حين يرى (Mitchell Williams, 2000: 6) أن الرأسمال الفكري يتكون من أربعة عناصر أساسية هي:

أ) الموارد البشرية Human Resources.

ب) العملاء Customers.

ج) تكنولوجيا المعلومات والعمليات Information Technology & Process.

د) الملكية الفكرية Intellectual Property.

وهناك من يحدد هذه العناصر الثلاثة فيما يلي (Shu-Meei Ho & Berlin wu, 2008: 288):

أ) رأسمال المعرفة Knowledge Capital.

ب) رأسمال الإدارة Management Capital.

ج) رأسمال السوق.

ويقسم (Farndale, 2010) مكونات الرأسمال الفكري إلى:

- الرأسمال البشري (رضاء العاملين، معدل دوران العمالة، الاستثمار في تعليم العاملين).

- الرأسمال الهيكلي (نظم المعلومات، توثيق الأنشطة والعمليات).

- رأسمال العملاء (العملاء الجدد، رضاء العملاء).

- الرأسمال التنظيمي (إستراتيجية وفلسفة المنظمة).

- رأسمال الإبداع (الحقوق الفكرية، الحقوق التجارية).

- رأسمال العمليات (الوقت اللازم لتطوير وتقديم منتجات وخدمات جديدة والوقت المخصص لمعالجة طلبات العمل).

ومن خلال دراسة أجراها (Yu Chen ,Shiou,2009: 442- 443.) بهدف وضع وتشكيل إطار عمل أولي لقياس الرأسمال الفكري، سمى المكونات الأساسية الثلاثة للرأسمال الفكري وأضاف إليها بعدين جديدين هما الرأسمال الخدمي، و الرأسمال الإبتكاري.

ويقسم Stewart (1997) مكونات الرأسمال الفكري إلى:

- الرأسمال البشري
- الرأسمال الهيكلي
- الرأسمال الزبائني

والجدول التالي يوضح مكونات الرأسمال الفكري وفق آراء الباحثين

الجدول (3-1)

مكونات الرأسمال الفكري وفق آراء الباحثين

المكونات / الباحث	الرأسمال البشري	الرأسمال الهيكلي	الرأسمال العلائقي	الالتزام	الجدارة	الموقف	سرعة البديهة الفكري	العلاقة	التنظيم	التجديد و التطوير	الملكية الفكرية والأصول الفكرية
Brooking(1996)	√	√	√								√
Edvinsson& Malone(1997)	√	√	√								
Roos (1997)	√	√			√	√	√	√	√	√	
Stewart (1997)	√	√	√								
Sveiby (1997)	√	√	√								
Bontis (1998)	√	√	√								
Ulrich (1998)	√			√	√						
Sullivan (2000)	√	√									√
المجموع	8	7	5	1	2	1	1	1	1	1	2
%	100	87	62	12	25	12	12	12	12	12	25

Unger, Marius, 2004, developing core capabilities in a financial services firm: An Intellectual capital perspective, PhD. For commerce degree, Rand Afrikaans University, p112.

وترى الباحثة ولأغراض هذه الدراسة أن تكون مكونات الرأسمال الفكري هي (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الأصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير) حيث أنه بهذه الأبعاد تكون الدراسة قد شملت معظم الأبعاد التي يمكن من خلالها أن تقوم إدارة المنظمات بشكل عام وإدارة كلية القدس (لومينوس للتعليم)بشكل خاص بتحسين وتطوير أداءها وذلك من خلال الاهتمام بكل بعد من أبعاد الرأسمال الفكري وتنميته والحفاظ عليه وتجديد وتطوير عمليات الاستثمار في الرأسمال الفكري، وتم اعتماد المفاهيم التالية لمكونات الرأسمال الفكري:

* **الرأسمال الفكري:** هو مقياس القيمة الاقتصادية لمخزون المعرفة بنوعيها (المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة) والتي يمكن استثمارها والتي تملكها النخبة المتميزة والفريدة من المورد البشري في كلية القدس (لومينوس للتعليم) وكذلك مجموعة السياسات والإجراءات والممارسات والتطبيقات التنظيمية التي تمكن المنظمة من ترجمة الأفكار الإبداعية المتميزة إلى واقع وتطبيقات عملية تساهم في تطوير وتحسين فاعلية أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).

*__الرأسمال البشري__ : وهو مجموع المعارف والمهارات والقدرات العقلية والإبداعية والقابليات والكفاءات التي يمتلكها المورد البشري العامل في كلية القدس (لومينوس للتعليم) من (أكاديميين، مديرين، إداريين، فنيين، وموظفي الخدمات المساندة)والمكتسبة عن طريق التعليم الرسمي وغير الرسمي، وعمليات التجديد والتطوير المدرجة ضمن أنشطة كلية القدس (لومينوس للتعليم).

* **الرأسمال الهيكلي :** هو التقنيات المتعلقةبعمليات النشر والاتصالات وإدارة المعرفة العلمية والتقنية في كلية القدس (لومينوس للتعليم)والتي يمكن أن تكون بيئة التشغيل المستمدة من التفاعل بين إدارة البحوث والعمليات التنظيمية والتكنولوجية والثقافية.

* **الرأسمال العلائقي:** وهو جمع مجموعة واسعة من العلاقات الاقتصادية والسياسية والمؤسسية المتقدمة والتي تحتفظ بها كلية القدس (لومينوس للتعليم)وتربطها بشركائها الأكاديميين وغير الأكاديميين والمنظمات غير الربحية والمنظمات الحكومية والمجتمع بشكل عام، وكذلك تصورات الآخرين وانطباعاتهم نحو كلية القدس (لومينوس للتعليم)صورتها، جاذبيتها، موثوقيتها... الخ.

* **رأسمال الأصول الفكرية :** هي مجموعة تقنيات العمل والإجراءات والتطبيقات داخلي كلية القدس (لومينوس للتعليم) المستخدمة بهدف المشاركة بالمعلومات والمعارف في كلية القدس (لومينوس للتعليم) أوهي جميع أنواع التقنيات المعرفية الموجودة في كلية القدس (لومينوس للتعليم) والمستقلة عن الأفراد العاملين بها وتملكها الكلية مثل برامج الحاسب الآلي، التصاميم الهندسية، الخطط،...الخ.

* **رأسمال التجديد والتطوير**: وهو الثروة الفكرية لكلية القدس (لومينوس للتعليم) في المستقبل وهذا يشمل قدراتها الفعلية في التجديد والتطوير للحفاظ على الميزة التنافسية واستمراريتها، ويتضمن براءات الاختراع، والبحوث، والمنشورات العلمية والمؤتمرات.

3-5 مراحل وخطوات تنمية ادارة الرأسمال الفكري:

اشار (Stewart.T.A, 2004) إلى خطوات عملية إدارة الرأسمال الفكري كما يلي:-

تتكون هذه العملية من ثلاث خطوات، ففي الخطوة الأولى يرى الباحث بان على إدارة المنظمة التعرف على الدور الذي تلعبه المعرفة في المنظمة كمدخلات ووسائل للإنتاج ومخرجات. أما في الخطوة الثانية فعلى المنظمات تحليل الأصول المعرفية والتي يمكن أن تكون مولدة للإيرادات لها كالخبرات والقدرات والقابليات والعلامات التجارية والممتلكات الفكرية والعمليات وبقية عناصر الرأسمال الفكري التي تخلق القيمة، وما هو مزيج أصول الرأسمال الفكري بأبعاده (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العملاء)؟.وفي الخطوة الأخيرة يجب على المنظمات وضع استراتيجية للاستثمار في الأصول الفكرية ومحاولة استغلالها بالشكل الذي يزيد من الكثافة المعرفية للمنظمة، وما هي الطرق والأساليب التي يمكن للمنظمة من خلالها أن تزيد من قدرتها على تفعيل أصولها الفكرية؟ وهل يمكن للمنظمة أن تحسن النتائج عن طريق إعادة هيكلة الأصول الفكرية (بتحويل الرأسمال البشري إلى الرأسمال الهيكلي أو العكس)؟ كذلك تحسين كفاءة العمل المعرفي وإنتاجية العاملين المعرفيين.

كما قدم (Petrash's ,1996) نموذجاً من ستة مراحل لإدارة الرأسمال الفكري؛ تلك المراحل هي كالتالي:

1 - تكوين سجل يخزن به بشكل بسيط الرأسمال الفكري الحالي في المنظمة، وهو يمثل تحديداً لكافة الأرصدة غير المنظورة لمعرفة ما إذا كانت تلك الأرصدة فاعلة ومن ثم البحث عن موازنة تتكفل بالمحافظة عليه ودفع تكلفة صيانته.
2 - تصنيف الرأسمال الفكري إلى ثلاث فئات رئيسية، فئة الرأسمال الذي تستخدمه المنظمة بالفعل، وفئة لما سوف تستخدمه المنظمة، وفئة لما لا تستخدمه المنظمة.
3 - صياغة إستراتيجية باستخدام السجل المطور لتحديد كيف يمكن الاستفادة منه ووضعه في خطة عمل تشغيلية. والهدف الرئيس في هذه المرحلة هو تحديد الفجوات بين مكونات الرأسمال الفكري من واقع الإستراتيجية وتلك المرصودة من واقع الإمكانات الفعلية للسجل الحالي. ومن هنا يمكن توجيه الموارد اللازمة والضرورية لدعم الرأسمال الفكري نحو سد وإغلاق هذه الفجوات.
4 - تقييم أو قياس الرأسمال الفكري، كما يتم تحديد فرص التسويق أو الحصول على حقوق الاستفادة من العلامات التجارية للمنظمات الأخرى.

5 - إجراء مقارنة مرجعية، وذلك بتنظيم مكونات الرأسمال الفكري ومقارنته بوضع المنظمات المنافسة من أجل تقييم درجة سيطرة المنظمة على السوق وتحديد ومعرفة الفرص والتهديدات في السوق.

6 - الاستثمار؛ فبعد التعرف على قيمة الرأسمال الفكري الحالي وحقيقة الوضع التنافسي ومواضع الفجوات بين الرأسمال المخطط والفعلي، تستطيع المنظمة عندئذ التحرك في اتجاه سد هذه الفجوات والتي من الممكن استيعابها من خلال التطوير الذاتي الداخلي أو من خلال اكتسابها من مصادر خارجية (Pirjo Stahle & Ahmed Bounfour, 2008).

6-3 آليات بناء الرأسمال الفكري

لقد حدد (Karp, 2003:4) آليات بناء الرأسمال الفكري بالاستقطاب، حيث أن المنظمات اليوم تهتم باستقطاب الرأسمال الفكري، في ظل المنافسة الشديدة والتوجهات العالمية نحو تقديم خدمات مبتكرة للزبائن، وهناك العديد من الاستراتيجيات التي تستخدمها هذه المنظمات للاستقطاب منها:

1. استقطاب وشراء العقول القيمة: حيث يمثل الرأسمال الفكري ميزة تنافسية أساسية للمنظمات، ومن هذا المنطلق على إدارة الموارد البشرية في هذه المنظمات جذب واستقطاب المهارات والخبرات المتقدمة والكفاءات من الرأسمال البشري للاستفادة منها وزيادة عمليات الابتكار والإبداع (Bueba& Sanchez, 2003: 6).
2. شجرة الكفايات:ويقصد بها الجدارة والأهلية، وتتكون من المكون المعرفي ويتضمن المعارف والمعلومات والمهارات والخبرات الخاصة بالشخص، والمكون السلوكي ويتضمن ما يقوم به الشخص أثناء ادائه للعمل المطلوب. (Clerk, 2000: 98).
3. التركيز على المنظمات المتعلمة :حيث أن هذه المنظمات تعتبر المصدر الأساسي لاكتشاف المواهب واستقطابها، وأكدت دراسة (Nahapiet & Ghoshal, 1999: 261) على ضرورة بناء الرأسمال الفكري كونه يمثل الميزة التنافسية والتنظيمية المتمثلة في التراكم المعرفي والمشاركة فيه والابتكار بما يحقق التفوق على المنظمات المنافسة.

7-3 قياس الرأسمال الفكري

تعتبر عملية قياس الرأسمال الفكري من الأمور الصعبة بسبب صعوبة تقدير الأعمال المعرفية الذهنية المرتبطة بالأفراد. وتظهر هنا ضرورة بناء نموذج فاعل لقياس الرأسمال الفكري قادراً على تضمين المؤشرات الغير مالية معاً بصورة تعكس عمليات المنظمة في ظل تأثيرات اقتصاد المعرفة.

أوضح (Brooking,1996)بأن هناك ثلاثة أسباب أساسية أمام المنظمات تدفعها لقياس رأسمالها الفكري وهي:

1-تقييم المنظمة من خلال التركيز على رأسمالها الفكري.

2-توجيه وتحفيز المنظمة للاتجاه نحو الأنشطة والأفعال المهمة والفاعلة.

3-تشجيع الاستثمار في الرأسمال البشري والتركيز على المنفعة.

1-7-3 **نماذج وأساليب قياس الرأسمال الفكري**

يمكن تصنيف النماذج والأساليب المستخدمة لقياس الرأسمال الفكري كما يلي (نجم، 2004) :

1-1-7-3 نماذج وصفية :وتتميز المصداقية والدقة في تحديد خصائص الرأسمال الفكري، مثل:

- أداة تقييم معرفة الإدارة.
- التقييم الذاتي لإنتاجية ذوي المهن المعرفية.
- بطاقة الدرجات الموزونة.

2-1-7-3 نماذج مرتبطة بالرأسمال الفكري والملكية الفكرية :تركز هذه النماذج على قياس قيمة الرأسمال الفكري بكافة أبعاده وهي :

- الرأسمال البشري.
- الرأسمال الهيكلي.
- الرأسمال الزبائني.

وتقوم هذه المقاييس بتحويل الأصول المعرفية غير الملموسة في كافة أقسام المنظمات إلى أشكال الملكية الفكرية ليسهل استخدامها.

3-1-7-3 نماذج القيمة السوقية :وهنا يتم التركيز على الفرق ما بين القيمة السوقية لأصول المعرفة والقيمة الدفترية لها، وحقوق الملكية، ومن هذه المقاييس:

- القيمة السوقية للمنظمة.
- القيمة الدفترية للمنظمة.
- القيمة غير الملموسة (الشهرة).

4-1-7-3 **نماذج العائد على المعرفة** :وتقوم هذه النماذج على أساس احتساب العائد على الأصول الملموسة للمنظمة، ومن أمثلتها:

- نموذج القيمة المضافة.
- نموذج مكاسب الرأسمال الفكري.
- نموذج القيمة غير الملموسة (الشهرة)

8-3 تطوير الأداء التنظيمي

1-8-3 مفهوم الأداء:

هناك اختلافات كثيرة ومتعددة حول مفهوم الأداء، ويعزى هذا الاختلاف إلى اختلاف المعايير التي تعتمد في دراسة الأداء وقياسه والتي يتم استخدامها في المنظمات.وعلى الرغم من هذه الاختلافات إلا أن معظم الباحثين يعبرون عن الأداء من خلال النجاح الذي تحققه هذه المنظمة للوصول إلى أهدافها (Wheelen& Hunger, 2008:267-268).وحيث أن التوجهات للفكر الإداري المعاصر أن الأداء مفهوم شمولي تكاملي يشير إلى قدرة المنظمات على تحقيق مجموعة من الأبعاد منها:

أ. تحقيق الأهداف طويلة الأمد.

ب. الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بالشكل الذي يضمن تحقيق الأهداف.

ج. النتائج التي ترغب المنظمة بالوصول إليها وتحقيقها.

د.قدرة المنظمة على التكيف مع بيئتها الداخلية والخارجية لتعزيز الأنشطة الخاصة بها بما يضمن تحقيق الأهداف.

3-8-2 الأداء التنظيمي :

الأداء التنظيمي هو محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية في المنظمات بالإضافة إلى التأثيرات البيئية الاقتصادية والثقافية والاجتماعية، فأداء الأفراد في المنظمة يقاس بمجموعة معينة من المقاييس يتم من خلالها تقييم أدائه للتأكد من أن أنظمة العمل وأساليب التنفيذ في كافة الأقسام والوحدات الإدارية تحقق الكفاءة الإنتاجية.

ولأهداف هذه الدراسة تم اعتماد المفهوم التالي للأداء التنظيمي:

* **الاداء التنظيمي:** هو المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية في إطار السياسات العامة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للمنظمة.

3-8-3 تطوير الأداء (Mujtaba, B. G., 2008)

تتجه الإدارات في المنظمات ليس فقط إلى تحريك الأداء حسب ما تم التخطيط له، ولكن بالإضافة إلى ذلك تقوم بتحقيق أهداف مهمة تتعلق بمستوى الجودة والكفاءة والفعالية في أداءها. ومن ناحية أخرى تهدف هذه الإدارات إلى المحافظة على الأداء المتميز وصيانته من الإنحدار عن المستوى المرغوب (مستويات التميز). وكباقي المنظمات ترغب إدارة كلية القدس (لومينوس للتعليم) بتحسين وتطوير الأداء الأقل تميزاً والذي لا يصل إلى المستويات المحددة في خطط الأداء المعتمدة فيها. ثم تهتم إدارة كلية القدس كذلك بالارتفاع والارتقاء بأداءها إلى أفضل المستويات وذلك من خلال الاستمرار في تحسين وتطوير عناصر الأداء لتحقيق قدرات تنافسية أعلى للحصول على ثقة العملاء وتفضيلهم مما يؤكد ويدعم المركز التنافسي لكلية القدس (لومينوس للتعليم) في القطاع التعليمي والتدريبي الذي تعمل فيه.

وتقوم كلية القدس (لومينوس للتعليم) بتطبيق فكرة تحسين الأداء على اساس علاج القصور أو الانحراف في الأداء الفعلي عن الأداء المخطط والتي قد تعود إلى أي عنصر من عناصر الأداء.

4-8-3- مجالات تحسين وتطوير الأداء

هناك العديد من السياسات التي تقوم كلية القدس (لومينوس للتعليم) بتطبيقها لتحسين وتطوير الأداء فيها ومنها:

- تطوير قدرات ومهارات الأفراد العاملين لديها.
- زيادة المستويات المعرفية لدى العاملين.
- حفز وتنمية اهتمامات العاملين وتشجيعهم على العمل بكفاءة وفاعلية.
- إعادة التنظيم الإداري في الكلية.
- إعادة هندسة العمليات.
- إعادة تصميم العمل.
- إعادة تخطيط الأداء.
- أعادة صياغة النظم والسياسات المستخدمة في الكلية.
- تمكين العاملين في الكلية.
- منح الصلاحيات والمسؤوليات للعاملين وفق احتياجات العمل.
- تطوير واستحداث التقنيات وفق التطورات التكنولوجية في الأسواق التنافسية.
- تحسين بيئة العمل في الكلية للحصول على زيادة الرضى الوظيفي.
- تطوير ثقافة الكلية لتحتوي وتتلاءم مع ثقافة العاملين في الكلية.
- تطوير أنماط القيادة والإدارة في الكلية.
- الحفاظ على علاقة متميزة مع الموردين.
- العمل على تطوير نظم التعامل مع أصحاب المصالح وذوي العلاقة مع الكلية في الأسواق التي تعمل بها كلية القدس (لومينوس للتعليم).

وهناك بعض الآليات الحديثة التي قامت كلية القدس (لومينوس للتعليم) باستخدامها لتحسين وتطوير الأداء فيها ومنها:

- إسناد العمليات إلى الغير.
- تصغير حجم العمليات.
- إدخال أحدث نظم الأعمال الإلكترونية.

- الدخول في شراكات وتحالفات استراتيجية مع منظمات أخرى محلية وعالمية.

5-8-3 التحسين المستمر للأداء

تهدف المنظمات التي ترغب بتحقيق ميزة تنافسية في السوق للتحسين المستمر للأداء وذلك من خلال السعي باتجاه تحقيق احتياجات العملاء ومتطلباتهم وذلك بتنفيذ مجموعة من العمليات التي يتم من خلالها استبعاد الأنشطة التي لا تضيف قيمة مهمة إلى عمليات الإنتاج (السلع والخدمات). ويقوم جوهر التحسين المستمر على التقليل من الاختلافات، والعمل الدؤوب على تلافي العيوب، وتحتاج منظمات الأعمال بشكل عام ومنظمات التعليم العالي بشكل خاص التحسين المستمر في جميع عملياتها وأنشطتها ومنتجاتها، فرغبات العملاء وتوقعاتهم المتغيرة باستمرار، والبيئة الخارجية تتغير كذلك مع مرور الزمن، ومن هنا فإنه على منظمات التعليم العالي أن تقوم بتحسين وتطوير منتجاتها وعملياتها بما يتلاءم مع التغيير في البيئة الخارجية (Tseng & Goo, 2005, p: 38).

3-9- أبعاد تطوير الأداء (Ricardo, R., & Wade, D.,2001)

ولأغراض هذه الدراسة تم اعتماد (التكلفة، الربحية، الحصة السوقية، جودة الأداء، الإبداع والتطوير) كأبعاد لتطوير الأداء لكلية القدس (لومينوس للتعليم).

3-9-1 التكلفة:

إن التكلفة من الناحية الاقتصادية هي مقياس ما يجب أن تقوم كلية القدس (لومينوس للتعليم بإنفاقه كي تحقق شيئاً، وتقاس بقيمة الفرصة الضائعة. ويسجل المحاسبون التكاليف التي تدفع للغير على اساس أنها تمثل تفاعل قوى العرض والطلب، إلا أنهم يسجلون تكلفة أهتلاك الأصول الثابتة من ملموسة وغير ملموسة على اساس قيمة هذه الأصول المسجلة في دفاتر كلية القدس (لومينوس للتعليم) في المدة الماضية. ولا يعترف المحاسبون غالباً بفائدة الرأسمال المملوك أو رواتب المالكين وشركائهم لكلية القدس (لومينوس للتعليم) جزءاً من التكاليف.

وتصنف التكاليف بحسب الوظائف التي تقوم بها كلية القدس (لومينوس للتعليم) إلى تكاليف الإنتاج وتكاليف التسويق وتكاليف الإدارة والتمويل، بحيث تقاس تكاليف هذه الوظائف سنوياً عن طريق الحسابات الختامية، فحساب التشغيل يعبر عن وظيفة الإنتاج ويعمل على قياس تكلفة الإنتاج السنوية، وحساب المتاجرة يقيس وظيفة البيع، ويقيس حساب الأرباح والخسائر تكاليف وظيفتي الإدارة والتمويل.

والتصنيف السابق لا يمّكن الإدارة في كلية القدس (لومينوس للتعليم) من تحديد تكلفة الوحدات المنتجة أو المبيعة بدقة إذا أنتجت الكلية عدة منتجات (الخدمات التعليمية والتدريبية والاستشارات). كما أن التكلفة التي يتم التوصل إليها من التبويب الوظيفي هي تكلفة متوسطة على مستوى العام المالي لا تمكن الإدارة من اتخاذ القرارات الناجمة عن اختلاف بنية التكاليف طوال العام. لذا كان لا بد من تقسيم التكاليف بحسب ارتباطها بوحدات الإنتاج إلى :

1 تكاليف مباشرة ترتبط مباشرة بالوحدات المنتجة أو المبيعة سواء أكانت هذا الوحدات مادية أم سلعية والتي تدخل في إنتاج الخدمات المقدمة أو عمل العمال المباشر لإنجاز عملية تقديم الخدمات التعليمية والتدريبية التي تقدمها كلية القدس (لومينوس للتعليم).

2 تكاليف غير مباشرة وهي التكاليف التي تساعد في العملية الإنتاجية سواء كانت سلعية أم خدمية، أو أنها تسهم في عملية الإنتاج إسهاماً ضئيلاً أو غير مباشرة كالوقود والقوى المحركة والطاقة الكهربائية أو أية أجور أخرى.

3-9-2 الربحية

الربحية تعني قدرة كلية القدس (لومينوس للتعليم) على تحقيق الربح من جميع الأنشطة التعليمية والتدريبية والاستشارية التي تقوم بها.وتظهر الربحية مدى كفاءة إدارة كلية القدس (لومينوس للتعليم) في تحقيق الربح باستخدام جميع الموارد المتاحة في السوق، أي أنها القدرة الاستثمار من الحصول على عائد من استخدامه.

والربحية ليست مرادفاً للكفاءة بل الربحية هيم مؤشر الكفاءة وتعتبر كمقياس للكفاءة ودليل إدارة كلية القدس (لومينوس للتعليم) لزيادة الكفاءة.

والربحية هي الهدف الرئيس لجميع الأعمال حيث أن دون ربحية الأعمال لا يكون بقاء لها على قيد الحياة على المدى الطويل. ويتم قياس الربحية مع الإيرادات والمصروفات للكلية.

3-9-3 الحصة السوقية

يمكن القول بأن الحصة السوقية هي التعبير عن قوة وحدات أعمال كلية القدس (لومينوس للتعليم) في تحقيق حجم مبيعات متفوق مقارنة بمنافسيها خلال فترة زمنية محددة وهي معيار لترتيب القوة التنافسية ومؤشر مباشر على قياسها.وتعرف الحصة السوقية لكلية القدس في السوق بأنها عبارة عن مبيعات كلية القدس (لومينوس للتعليم)لخدمة ما، ويُعبر عنها بنسبة مئوية لمجموع المبيعات في الصناعة ككل. وتعتبر الحصة

السوقية مقياساً أو أداة للتمييز بين المنظمات الرابحة والمنظمات الخاسرة. وبناءاً على ذلك يمكن رؤية منظمات الأعمال في سباق فيما بينها لإقتناص الفرص والحصول على أكبر حصة في السوق، وهذا يتطلب من إدارة كلية القدس (لومينوس للتعليم) جهداً إضافياً للتعرف على القوى الخارجية وقواها الفاعلة، بما في ذلك الفرص والتهديدات ومواءمة المعرفة المكتسبة مع نقاط قوة وضعف كلية القدس (لومينوس للتعليم)، وذلك بهدف اختيار الفرص واستثمارها محاولة للاستحواذ على السوق والوصول إلى الحصة السوقية الأكبر في السوق مقارنة بالكليات الأخرى المنافسة.

3-9-4 جودة الأداء

تعددت مفاهيم الأداء بتعدد الباحثين في مجال الأداء ولم يتم التوصل لمفهوم محدد له حيث أن لكل باحث فلسفته الخاصة به. ويمكننا القول هنا بأن جودة الأداء هي القيام بالأعمال وفق معايير محددة لتحقيق الأهداف التنظيمية لكلية القدس (لومينوس للتعليم) مهما كانت طبيعة وتنوع هذه الأهداف. كما أنه تنفيذ العاملين في كلية القدس (لومينوس للتعليم) لأعمالهم ومسؤولياتهم التي تكلفهم بها الكلية من خلال تفهمهم لأدوارهم واختصاصاتهم في الكلية، وهو القيام بالأعمال بكميات محددة وبمستوى جودة معينة ومدى إتباعهم لطرق أو لأساليب العمل الذي ترشدهم إليه إدارة كلية القدس (لومينوس للتعليم) ويشمل النشاطات الضمنية أو الظاهرة التي تكون عملهم والمحددة بأبعاد ثلاثة هي كمية العمل ونوعية العمل ونمط العمل.

3-9-5 الإبداع والتطوير

الإبداع والتطوير مصطلحات تشير إلى التميز والتفرد وغالباً ما ترمز إلى الموهبة الخلاقة والقدرة على الإيجاد أو التكوين أو الإبتكار، وهما عملية تجديد وتفرد بأعمال تحقق مستويات مرتفعة من الرضا لدى العملاء ويتم تقبل هذه الأعمال من منطلق فوائدها المتوقعة.

وفي مجال الإدارة يمكن التعبير عن عملية الإبداع والتطوير بالتجديد والتحسين والإنشاء والإضافة والخروج عن إطار أو نطاق المألوف في معالجة المشكلات والتحديات التي تواجه كلية القدس (لومينوس للتعليم) على مستوى استثمار الإمكانات المتاحة سواء على مستوى الفرد أو الجماعة وسط الإطار التنظيمي الخاص بكلية القدس (لومينوس للتعليم) وبالرغم من تعدد المصطلحات التي تعرف عملية الإبداع والتطوير إلا أنها جميعاً لا تخرج عن المفاهيم التالية:

- أن ترى كلية القدس (لومينوس للتعليم) ما لا يراه الأخرون.

- أن ترى المألوف بطريقة غير مألوفة.
- أن يكون لديها القدرة على معالجة المشكلات التي تواجهها بأساليب جديدة ومبتكرة ومطورة.
- تنظيم الأفكار وظهورها في بناء جديد يشكل ميزة تنافسية.
- الأفكار أو الوسائل أو الطرق أو الأشياء المادية الجديدة والمطورة بالنسبة إلى الأفراد التي تتبنى ذلك وقد يكون الإبتكار منتجاً جديداً أو مرحلة عملية إنتاج جديدة أو تطبيقاً جديداً لمجموعة وسائل أو أساليب في العمل.
- السلوك الإنساني الذي يؤدي إلى تغيير في نتائج المواد المستخدمة، ويتصف التغيير بالجدية والأصالة والقيمة والفائدة الاجتماعية.

10-3 العلاقة بين الرأسمال الفكري وتطوير اداء المنظمات

يرتبط أداء المنظمات بنوعية المخرجات التي تهدف المنظمات لتحقيقها، والأداء يدل على ما يتملكه الأفراد العاملين في المنظمة من مهارات وإمكانات وقدرات حيث أنه إذا لم يرتق للمستوى والأهداف التي ترغب وتسعى المنظمات لتحقيقها والوصول إليها فذلك يتطلب إحداث تحسينات وتجديدات واستخدام أساليب جديدة لتحسين طرق تقييم الأداء، وكذلك من الضروري أن تعتمد المنظمات على إدارة الأداء كوسيلة فعالة لمعرفة وتحليل نقاط الضعف والعمل على تعديلها ليتم تحقيق الأهداف المرجوة، وقد قامت العديد من الدراسات التي بحثت في العلاقة بين الرأسمال الفكري وتطوير أداء المنظمات وتوصلت إلى نتائج مفادها أن هناك علاقة إيجابية طردية بين مكونات الرأسمال الفكري وبين تطوير أداء المنظمات وتحقيق الميزة التنافسية لها.ومن هنا يتضح لنا أنه يتوجب على الإدارات في المنظمات تجاه تنمية وتراكم الرأسمال الفكري من خلال ما يلي:

- اختيار وتعيين الأفراد ذوي القدرات والمهارات العالية.
- توفير بيئة عمل إيجابية تمكن الرأسمال البشري مناكتساب المعرفة وسهولة الوصول إلى مصادرها الداخلية والخارجية.
- تحفيز الأفراد وحثهم على التعلم المستمر لاكتساب المهارات والقدرات الجديدة.
- التحديث المستمر لمخزون المعرفة لدى الأفراد والعمل على تنميته بالتدريب والتوجيه والتحفيز.
- استخلاص المعرفة الكامنة في عقول الأفراد وتحويلها إلى أصول فكرية متاحة للجميع للإفادة منها.

–التوثيق المنظم والشامل لكافة العمليات الفكرية (التخطيط، الدراسات، التصميم، التطوير) وتأكيد حقوقها – الملكية الفكرية -.

–تحويل الرأسمال الفكري إلى قيمة سوقية من خلال الابتكارات.

–استثمار ودعم الابتكارات لتحقيق القدرات التنافسية للمنظمة.

11-3 إدارة الرأسمال الفكري

إن إدارة الرأسمال الفكري من القضايا ذات الاهمية العالية في الأدب والفكر الإداري الحديث، حيث أن معظم الموجودات الفكرية لا تفضل الإدارة والسيطرة بل كثيراً ما تقاوم محاولات التغيير والدمج والاحتواء.وهنا يظهر دور الإدارة القوية التي تعمل بالشكل الأمثل هادفة إلى ضمان الاستثمار في الرأسمال الفكري والحفاظ عليه وتنميته وإدارته بشكل فاعل وكفوء. وقد أوضح (Stewart,1997:163) خمسة متطلبات أساسية للإدارة الفاعلة للرأسمال الفكري وهي:

1 اهتمام إدارة المنظمة بإنشاء وتطوير علاقات ودية مع عملاءها للاستفادة باكبر قدر ممكن من أفكار وأعمال وإبداعات الراسمال البشري لصالح المنظمة.
2 -توفير الموارد التي تتطلبها عملية بناء الرأسمال الفكري والعمل على بناء شبكة علاقات داخلية لتكون جزءاً في منظومة علاقات المنظمة.
3 عدم المبالغة في إدارة الرأسمال الفكري، كون سر نجاحها يكمن في روحها الابتكارية.
4 - التوجه بإنشاء بنية تحتية للمعلومات في المكان المناسب لها.
5 لزيادة كفاءة وفاعلية الرأسمال الفكري من خلال هيكلة الرأسمال الفكري باتجاه المعلومات.

3-11-1 نماذج إدارة الرأسمال الفكري

تمهيد

إدراكاً منا لأهمية الرأسمال الفكري والقيمة التي يمكن توليدها منه فإننا سنشجع المنظمات التعليمية والتدريبية على وضع خطة لإدارة رأسمالها الفكري، حيث قدم العديد من الباحثين نماذج مختلفة لإدارة الرأسمال الفكري.ويتم عرض وتحليل نماذج إدارة الرأسمال الفكري التي قام بوضعها عدد من الباحثين ومن ثم محاولة تقديم النموذج المقترح لإدارة الرأسمال الفكري في هذه الدراسة.

وتشير نماذج الرأسمال الفكري التي تمت مناقشتها في هذا الفصل إلى الأساليب المتنوعة التي استخدمها الباحثون لتوضيح كيفية إدارة الرأسمال الفكري في مجال المنظمة، والتي تساعد في توليد قيمة ل لرأسمال الفكري بهدف تعزيز الميزة التنافسية وتطوير الأداء.

ومن خلال المناقشة سوف نحاول بناء النموذج المقترح لإدارة الرأسمال الفكري باعتباره أحد الأهداف الأساسية لهذه الدراسة.

3-11-1-1 فقد أقترح الباحثون (Quinn,et.al. 1996:74) نموذجاً لإدارة الرأسمال الفكري، وأشار الباحثون للمتطلبات الواجب توافرها لنجاح النموذج وهيكما يلي:

1 - تعزيز القدرات لحل المشاكل عن طريق اكتساب المعرفة من خلال نظم وبرمجيات الحاسوب.
2 - التغلب على مقاومة المحترفين للمشاركة في المعرفة.
3 - تحويل المنظمة نحو الموجودات الفكرية، حيث أن المنظمات تهدف لتعزيز العائد على الاستثمار من خلال موجوداتها الفكرية.
4 - المنظمات المقلوبة: ويقصد بذلك التحول من الهيكل التنظيمي الهرمي التقليدي إلى هيكل تنظيمي يسمح للمنظمات بإدارة رأسمالها الفكري بمرونة يستطيع المحترفون من خلالها التمتع بحرية تامة وتمكنهم من القدرة على اتخاذ القرارات بأنفسهم وكأنهم الرؤساء الحقيقيون للمنظمة.
5 -تكوين شبكات فكرية:وهنا تقوم المنظمات باستخدام ما يعرف بأنسجة العنكبوت يتم من خلاله تشكيل فرق تشارك فيه امجموعة ابتكارية مبدعة تتفاعل وتتعلم من بعضها بعض اً بهدف المشاركة بالمعرفة خاصة عندما تتعقد المشاكل في العمل حيث تبدأ هذه الشبكة بكافة أعضا ئها بمعالجة مشكلة معينة وتحل

هذه المشكلة مع نهاية المهمة، فهي تحل بطريقة تتابعية، ويتم تشكيلها من جديد لإنجاز مهام ومجاميع أخرى، وتشتمل هذه الأنسجة الفكرية على خصائص متميزة تتمثل بما يلي:

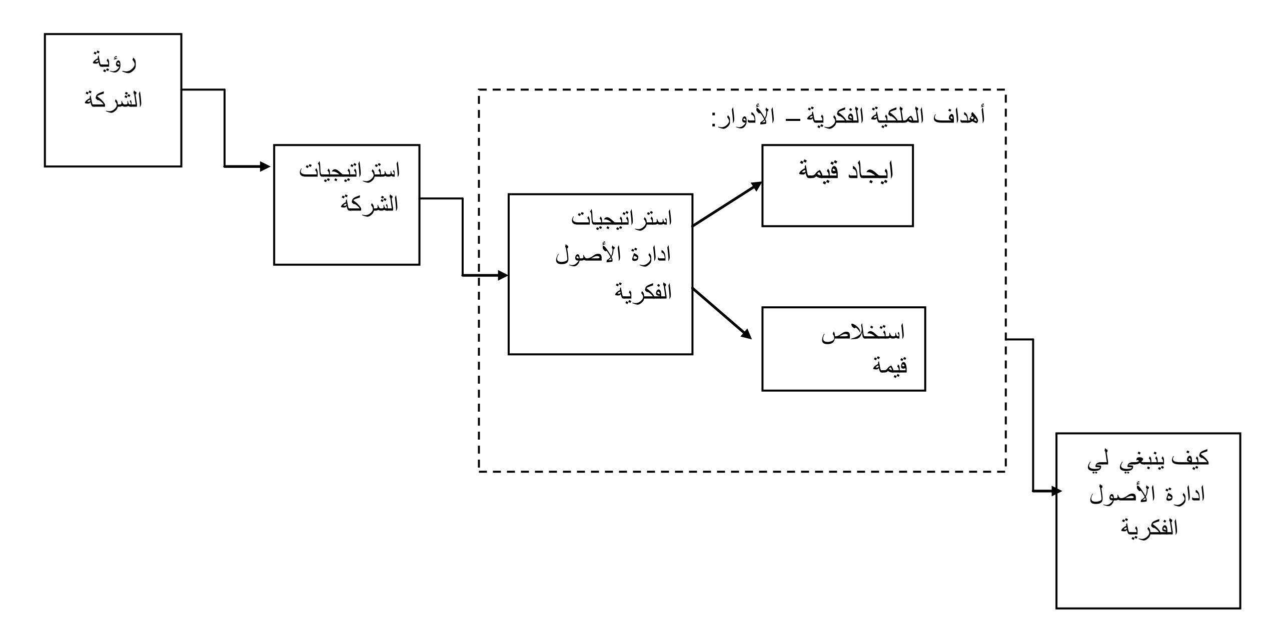
– تجانس أعضاء الفريق.

–قدرة تفاوضية عالية لإقناع المديرين ومراكز اتخاذ القرار بالأفكار المقترحة وأهميتها في تقليل التهديدات التي يمكن أن تواجه المنظمة.

– تفاعل حقيقي لإنتاج أفكار تتناسب مع حاجات ومتطلبات المنظمة.

– المقدرة على تحويل الأفكار المقترحة للتنفيذ العملي.

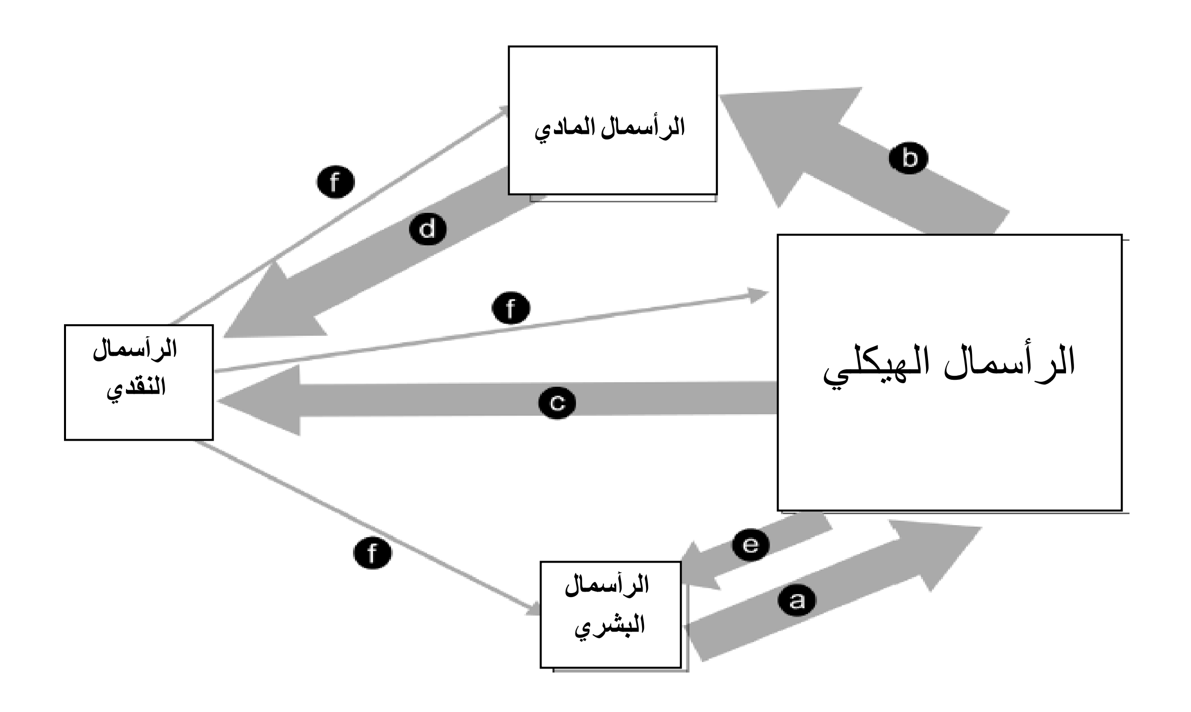
3-11-1- 2 نموذج تحديد أدوار الرأسمال الفكري (Determining the Roles for Intellectual Capital, 2000, 240) للباحثين Harrison & Sullivan المبين في الشكل (3-3) ، حيث يشير الباحثان في هذا النموذج الذي يحدد أدوار الرأسمال الفكري إلى أهمية حالة ووضع الشركة الذي يتم به التعبير عن قيمة الرأسمال الفكري من خلال رؤية المنظمة.وهذا النموذج مصمم لتحديد أدوار الرأسمال الفكري ومساعدة الإدارة في تحديد أفضل الطرق لتفسير وتطبيق النموذج وكيفية تكييفه لمتطلبات معينة. كما ويشير الباحثان إلى الأدوار "الدفاعية" و "الهجومية" التي يلعبها الرأسمال الفكري. حيث تبدأ عملية إدارة الرأسمال الفكري في النموذج برؤية المنظمة التي تعبر عن الحالة التي تعمل بها وتحدد استراتيجية يتم من خلالها تعظيم قيمة الأصول الفكرية، هذا بالإضافة للدور الذي تلعبه الممتلكات الفكرية والتي تمثل "قيمة جارية".وبعد ذلك تقوم الإدارة بالتفكر بالوسائل والطرق المناسبة التي تستطيع المنظمة تطبيقها بشكل فعال لإدارة أصولها الفكرية.



الشكل (3-1) تحديد أدوار الرأسمال الفكري

Source: Harrison and Sullivan.(2000). Profiting from intellectual capital: learning from leading companies. Journal of intellectual capital, Fig. 2, p.38.

3-1-11-3 نموذج الموجه APiON Navigator للباحثين (Peppard and Rylander, 2001,p: 230) المبين في الشكل (3-4)الذي يركزان به على ايجاد القيمة واستخلاص القيمة وتنفيذ استراتيجية النمو. ويوضح النموذج أزبعه أشكال من الرأسمال الفكري، حيث تمثل الأسهم التحولات ما بين هذه الأشكال. وتبين المربعات والأسهم الأهمية النسبية لإيجاد القيمة، وكلما كان المربع أو السهم أكبر كلما ك انت الأهمية النسبية له أكبر" .



الشكل (3-2) نموذج الموجه APiON Navigator

Source: Peppard and Rylander (2001). Leveraging intellectual capital at ApiON. Journal of intellectual capital, Fig. 1, p. 231

وصغر حجم المربع الخاص بالرأسمال النقدي يشير إلى عدم أهميته، بل إن الأهمية النسب ىيّله أقل من الأهمية النسبية الخاصة بامتلاك الحق بالمعرفة وعمليات ونظم إيجاد قيمة من خلال تطوير المنتجات الجديدةوفي الرأسمال المادي يوجد مصادر غير ملموسة التطوير المنتجات مثل العمليات والهياكل وعلاقات العملاء. إن الناحية الأساسية في نموذج الموجه APiON هي التحولات الحاصلة بين الرأسمال الهيكلي والرأسمال المادي.

ويقول (Peppard & Rylander :213) "لا توجد لدى الشركة اية اصول مادية ذات أهمية لإيجاد القيمة ، وبذلك فإن ذلك السهم (بين الرأسمال الهيكلي والمادي) يمثل التحول في الموارد الهيكلية ".

ويوضح السهم الممتد في النموذج من الرأسمال المادي إلى الرأسمال النقدي التحول في المبيعات. فالمبيعات في هذه الحالة تشير إلى تحول الموارد لتوليد عمليات لها أثر في تعزيز علاقات العملاء. والنواحي الأخرى ذات الأهمية هي علاقة الرأسمال الهيكلي بالرأسمال النقدي حيث أن التوقعات هي لتوليد ايرادات من حلول معدّلة وفق رغبة العملاء، والسهم من الرأسمال البشري إلى الهيكلي الذي يدل على أن تطوير المنتج سيكون من خلال الرأسمال الهيكلي (العمليات).

ويوضح السهم من الرأسمال الهيكلي إلى الرأسمال البشري أن الناس العاملين في مشروعات يزيدون من معرفتهم من خلال مبادرات إيجاد المعرفة.

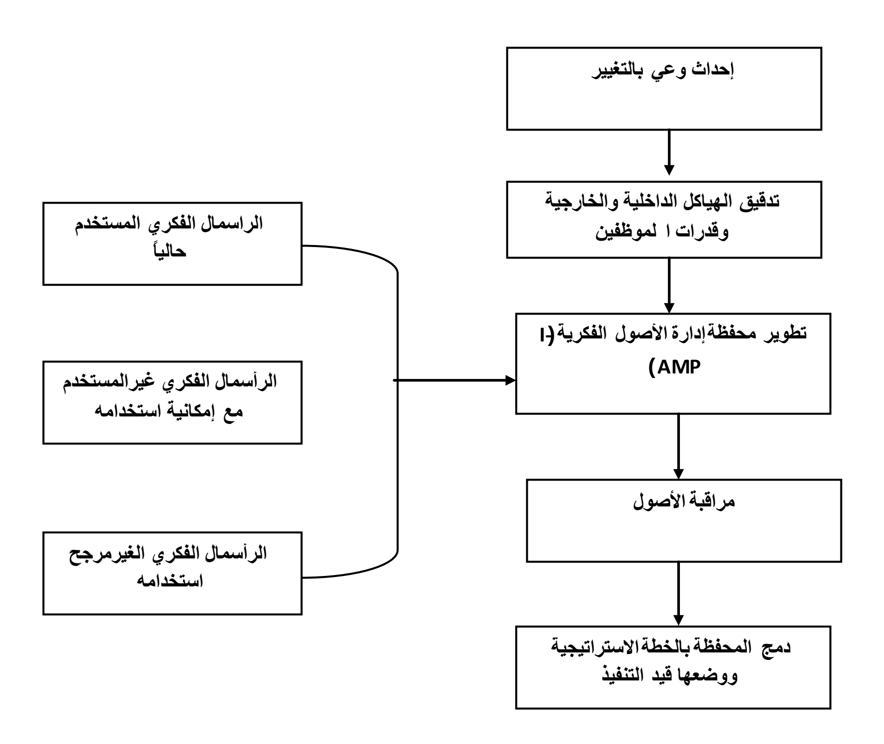
القاسم المشترك للنماذج التي وضعها كل من (Harrison & ،Peppard & Rylander (2001 Sullivan (2000)) هو ايجاد قيمة من الرأسمال الفكري، ويؤكد الحجم الكبير للمربع المخصص رأسمال الهيكلي في نموذج الموجه APiON على الأهمية التي توليها المنظمة لإيجاد قيمة من عملية تحوّل المعرفة. وتحديد مضمون الرأسمال الهيكلي افتراض منطقي لأن هيكل المنظمة يوفر محوراً تحصل حولة جميع النشاطات والمنظمة هي كيان مستمر يراكم المساهمة المعرفية للعاملين أو الذين قد عملوا لها. وبينما يؤكد النموذج على أهمية النشاط التحوّلي والجزء الذي يلعبه الرأسمال الهيكلي الا أنه يأخذ من المدخلات المعرفية للناس الذين يجعلون ايجاد القيمة أمراً ممكناً، حتى أنه يتيح الحصول على دعم من الآليات التنظيمية. وينقل نموذج الموجه APiON رأياً مختصراً من خلال عدم تحديد أي من الملامح التي تتجاوز ما يمكن تحديده باعتباره اسلوباً تعريفياً. هذا وبالإضافة إلى فهم محتوى كل مجال ونشاط عملي مطلوب، فيبدو أنها اكتسبت فائدة كبيرة من اتباع النموذج. وهذا أيضاً توضيح ذو قيمة للتنفيذ اليومي للخ طوط المحيطة بالرأسمال الفكري وإدارته.

ويشير نموذج (Harrison & Sullivan) (الشكل 3-1) إلى دور الإدارة، أولاً في إدراك أهمية الرأسمال الفكري ومن ثم القيام بمحاولة متناسقة لتعظيم إحداث القيمة. ويقترح اسلوبهم متوالية منطقية لكون رؤية المنظمة نقطة البداية ويتبعها استراتيجية المنظمة ومن ثم النظر إلى الأصول الفكرية لإحداث القيمة، لأنه لا يوجد توجيه محدد حول كيفية الوصول إلى النتيجة المرجوة، وليس هناك في الوقت القريب أي اقتراحات واضحة.

3-11-1-4 نموذج (Klaila& Hall (2000 لإدارة الرأسمال الفكري، الشكل (3-3) وبهذا الخصوص، يشجع أنشاء محفظة لإدارة الأصول الفكرية (I-AMP) ويقدمون خمس خطوات لتطويرها، وهي :

الخطوة الأولى: الوعي وإدراك الحاجة إلى التغيير، و الخطوة الثانية : فحص العلاقات بين الهياكل الداخلية وقدرات المنظمة. أما الخطوة الثالثة :البدء بتطوير محفظة إدارة الأصول الفكرية وذلك باستخدام المصفوفة الثلاثية التالية للمساعدة في التحليل: (الرأسمال الفكري المطبق حالياً ، تحديد ما هو الرأسمال الفكري غير المستخدم حالياً ويمكن استخدامه، استبعاد الرأسمال الفكري غير المستخدم ومن غير المرجح استخدامه).

الخطوة الرابعة: أنشاء نظام للمراقبة والخطوة الخامسة :دمج المحفظة بالخطة الاستراتيجية للمنظمة ووضعها قيد التنفيذ.

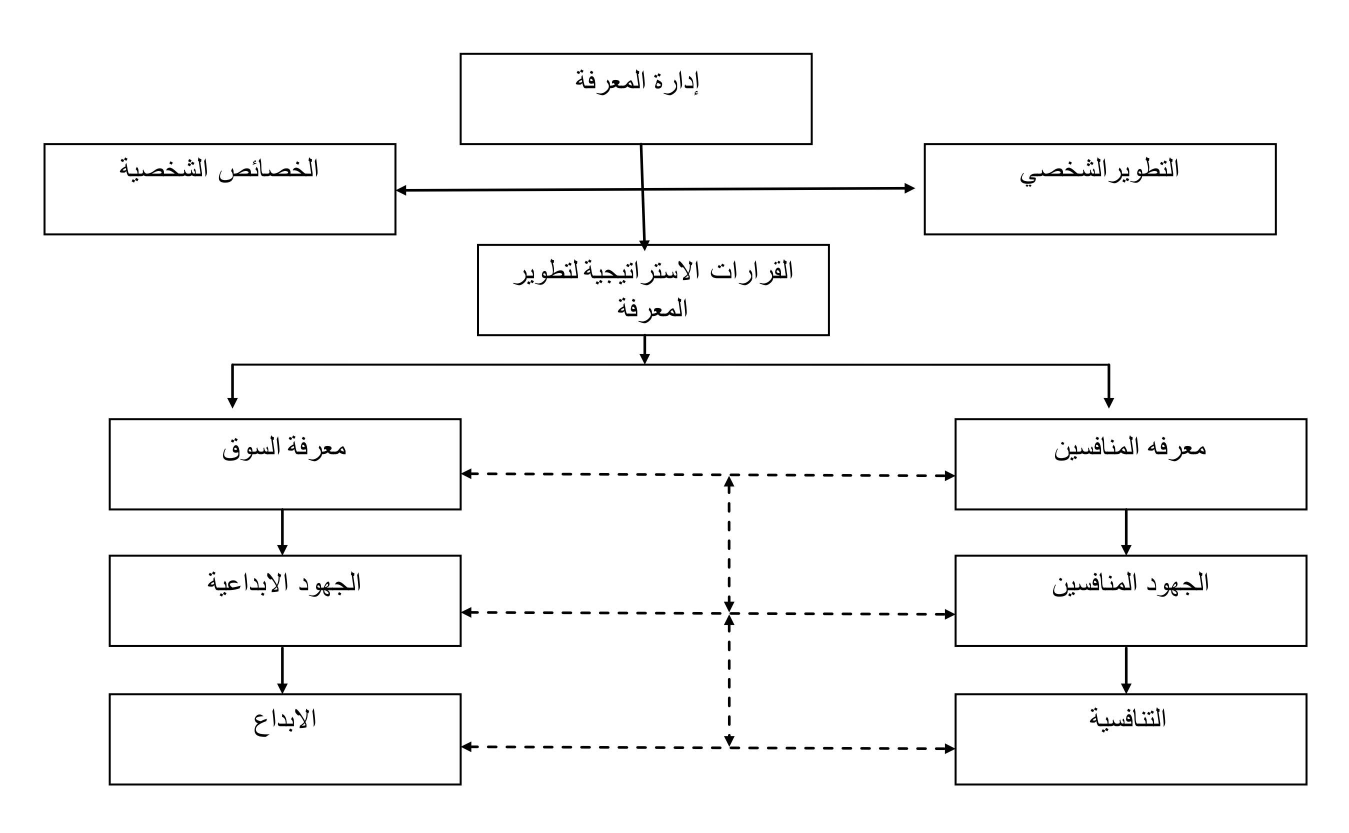


الشكل (3-3) **محفظة ادارة الأصول الفكرية (I-AMP)**

المصدر: النموذج من إعداد الباحثة بالاستناد لنموذج محفظة إدارة الأصول الفكرية (I-AMP) لـ (2000) Klaila& Hall.

ويركز النموذج عما ينبغي عمله لتحديد المجالات التي يوجد بها الرأسمال الفكري في نطاق المنظمة. ومهما يكن الأمر، لا يوجد لهذا النموذج نقطة بداية مربوطة على سبيل المثال برؤية المنظمة ولا يقدم اقتراحاً حول إمكانية أن تكون المحفظة نقطة ارتكاز لتعظيم القيمة وتطوير أداء المنظمة. مع عدم ظهور الاّ القليل نسبياً من نماذج إدارة الرأسمال الفكري من أدبيات الرأسمال الفكري الا أن البحث في إدارة الرأسمال الفكري امتدت إلى أدبيات إدارة المعرفة.والمعرفة جزء لا يتجزأ من الرأسمال الفكري، مع تركيز بعض المؤلفين (مثلاً Carnerio, 2000)؛ (Firestone & McElroy 2003) ؛ (Wenger,2004) على إدارة المعرفة ، فقد كان من المناسب اكتشاف النماذج التي قاموا بوضعها لمعرفة ما إذا كان بالإمكان مواءمتها لتتناسب احتياجات نموذج الرأسمال الفكري.

5-1-11-3 نموذج (Carnerio, 2000)لإدارة المعرفة ، ويركز هذا النموذج على العمل تجاه الإبداع والتنافسية، وعلى ابراز أهمية الرأسمال الفكري وتطوير المعرفة. يوجد ملخص لنموذج Carnerio (2000) بالشكل (4-3).وهو يشير إلى الحاجة لتنسيق القدرات والاستعدادات وللتمسك بالمعرفة ونقلها ورفع مستواها من أجل إحداث قيمة. ويولي نموذج (Carnerio,2000) أهمية للخصائص الشخصية (التعليم، الاتجاهات، القيم، الابتكارية) والتطوي الشخصي (الخبرة المهنية، التدريب وتكنولوجيا المعلومات). ويشير النموذج إلى القرارات الاستراتيجية لتطور المعرفة التي تشمل الاستثمار في تطوير المعرفة وإشراك العامل ذي المعرفة ، والحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات الحديثةوقد تم كذلك تحديد امتلاك فهم لمعرفة السوق ومعرفة المنافسين باعتبارها ذات أهمية.ويربط النموذج تلك الأمور مع الحاجة إلى الإبداع من أجل الإبقاء على تنافسية المنظمة.



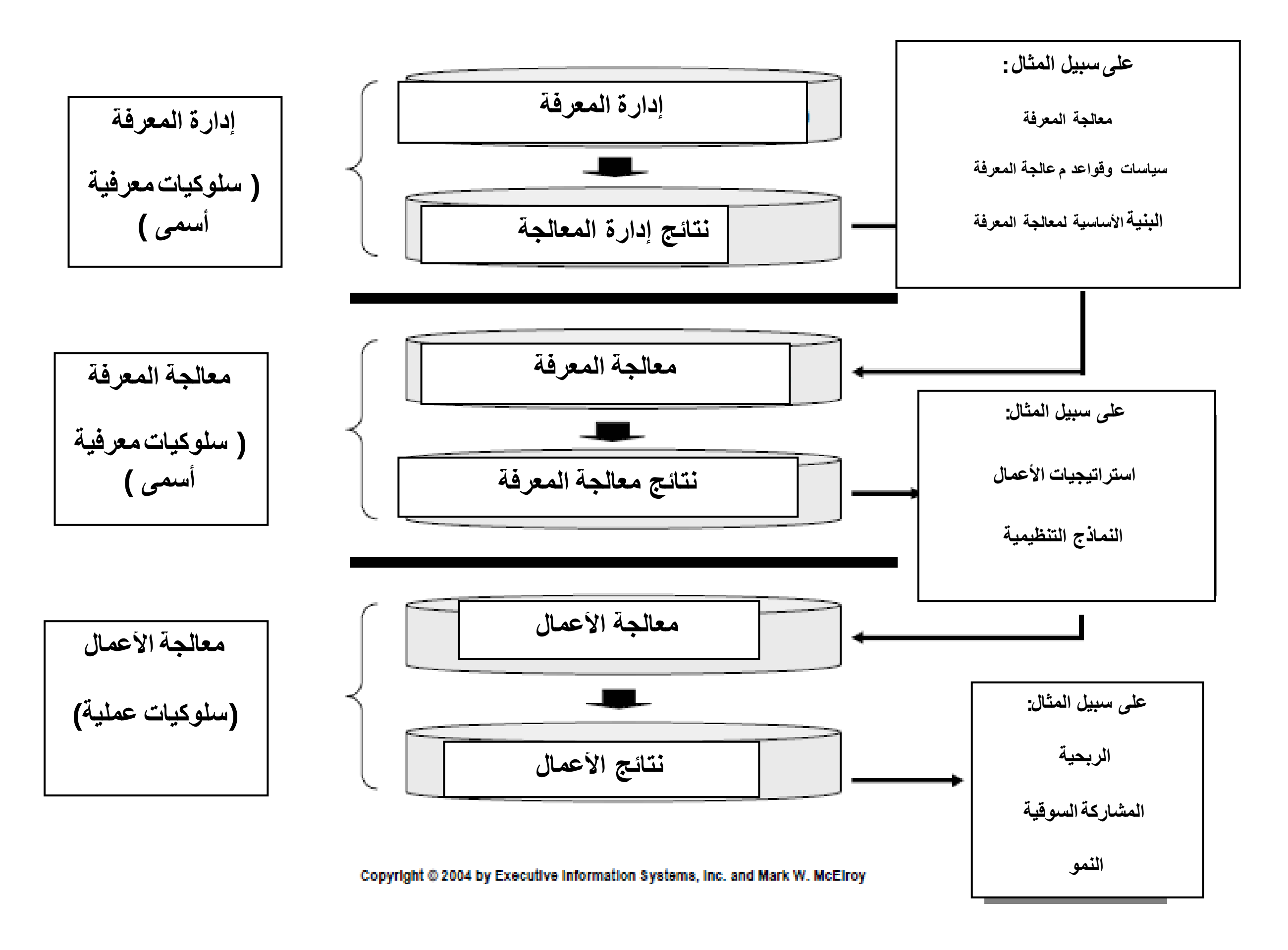
الشكل (4-3)تأثير نموذج Carnerio "KM" على الابداع والتنافسية

Source: Alberto Carneiro.(2000).How does knowledge management influence innovation and competitiveness. Journal of knowledge management, Fig.1,p.96.

6-1-11-3 ويشير الباحثان (Firestone & McElroy (2003,p: 49إلى معالجة المعرفة باعتبار أنها مختصة بإحداث المعرفة والمشاركة بها.وهناك إشارة إلى تأثير الثقافة على القرارات المتعلقة بعمليات الأعمال المستخدمة، وإلى تأثير عمليات الأعمال على النتائج لأنه "يجري تنفيذها وإدارتها بواسطة الوكلاء".

ويضيف الباحثان (Firestone & McElroy (pp.: 193, 235 مفهوم دورة حياة المعرفة باعتبارها في مركز ما يطلقون عليه " إدارة المعرفة الجديدة ".ويشيران بأنه من الضروري أن يكون هناك إطار لإدارة المعرفة يصوِّر "كيفية أنتاج المعرفة ودمجها في النظم الاجتماعية الإنسانية" وهذا موضح باستخدام "سلوكيات معرفية أسمى" في النموذج المبين في الشكل (3-4)إدارة عملية المعرفة ومعالجة الأعمال لتعزيز نشاط معالجة المعرفة.

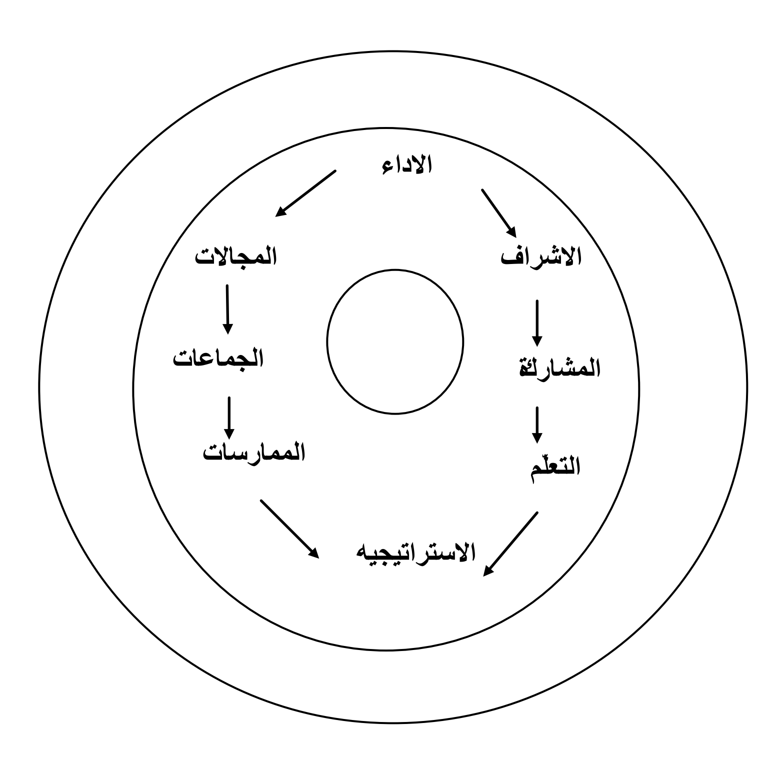
ويظهر بجلاء نموذج Firestone & McElroy روابط إدارة المعرفة ومعالجة المعرفة بالنتائج ويقدم أمثلة على ماهيتها إلى جانب كيفية ارتباطها بالمراحل اللاحقة.وتظهر النتائج في عملية المعالجة وتذكر القيمة باعتبار أنه يمكن توليدها من خلال الربحية والمشاركة السوقية والاستدامة. ويوضح النموذج التالي شكل (3-5)نتائج تتمشى مع تلك المتوقعة نتيجة لإدارة الرأسمال الفكري.



شكل (3-5) النموذج المرجعي الجديد لإدارة المعرفة

Source: Firestone & McElroy,(2003). Key issues in the new knowledge management. Boston, Butterworth – Heinemann.Fig.6,p:210.

7-1-11-3 نموذج الكعكة (Etienne Wenger, (2004) ، Knowledge Management as a Doughnut) والمنهج الاستراتيجي الذي أشار إليه "Wenger"يوضح أهمية إدارة المعرفة وقيمة التشارك في المعرفة بين الأفراد العاملين. وفي النموذج الشكل (3 -6)يظهر القياس بالكعكة من الثقب الموجود في الوسط للإيضاح بأن إدارة المعرفة هي بصورة رئيسية عمل الذين يقومون حقاً بصنع الكعكة- الممارسين" ويوحي النموذج للمديرين بالحاجة إلى النظر لإدارة المعرفة في سياق تنظيمي. ويشير (Wenger (2004:1 إلى أهمية دمج إدارة المعرفة في عمليات الأعمال والثقافات قائلاً بأن العوامل المساعدة مثل التكنولوجيا والمشاركة بالمعرفة وقواعد البيانات "لا تقوم بإدارة المعرفة".ويصوِّر النموذج النشاطات المهمة لتطوير الرأسمال الفكري مثل المشاركة والتعلّم والأداء والممارسة ويربطها بالاستراتيجية. ويشير أيضاً إلى أن العملية تتصف بالتكرارية.



الشكل (3-6) نموذج الكعكة لإدارة المعرفة

Source: Etienne Wenger. (2004). Knowledge management as a soughnut: shaping your knowledge strategy through communities of practice. Ivey business journal, Fig. 1, p.2.

الشيء الذي يبرز من فحص نماذج الرأسمال الفكري وإدارة المعرفة هو أنها توفر توجيهاً محدداً بالقدر القليل أو حتى العام عن الأمور التي يجب أن نأخذها بالاعتبار عندما نضع عملية لإدارة الرأسمال الفكري، الاّ أن هناك دروساً مستفادة يجب اكتشافها من الأساليب المتنوعة التي تم استخدامها.

وبالمقارنة مع النموذج الموجه APiON الذي عرضة Peppard & Rylander من عناصر تعريفية، اذ أنه لا يعطي اتجاهاً أو أمثله مرئية بصورة مباشرة يمكن أن تكون أساساً لأسلوب إداري يتجاوز الرأسمال الهيكلي والمادي والنقدي والبشري.وهذا يجعل من الضرورة فهم بناء ومحتوى العناصر المتنوعة قبل البدء بعملية إدارة الرأسمال الفكري. في حين أن Harrison & Sullivan يشيرون إلى الرؤية المشتركة باعتبارها نقطة للبداية ويأخذون بالاعتبار الاستراتيجيات والنهج النظري عن إحداث القيمة واستخلاصها الاّ أن ذلك يترك الإدارة بدون اي توجيه حول ما ينبغي دراسته وأخذه بالاعتبار عند وضع العملية الإدارية.

ويبين النموذج المقترح من الباحثان (2000) Klaila& Hall خطوات ليتم اتباعها عند وضع وتطوير عملية لتوفير معلومات عن الرأسمال الفكري للمنظمة.ولا يأخذ هذا النموذج بالاعتبار النواحي الأخرى من الأعمال، مثل الناحية المتعلقة بالناس ونشاطاتها الخارجية، كما أن النموذج لا يأخذ بالاعتبار المنظور الأوسع لدمج الرأسمال الفكري باستراتيجية المنظمة.وبعد اقتراح عملية لتحديد الرأسمال الفكري القيِّم لم يقدم توجيهاً أوسع بشأن إدارة الرأسمال الفكري.

وبالمقارنة مع نموذج Harrison & Sullivan (الشكل 3-1)الذي لم يشير إلى الحاجة لمنظور مشترك عند بحثه للرأسمال الفكري، وبذلك يدل على مساهمته النقدية عند تخطيط الاستراتيجية. كما أن نموذج (Klaila& Hall) يوضح أهمية الرأسمال الفكري لتخطيط الاستراتيجية ويوفر بذلك عملية يتوجب اتباعها وتحدد الرأسمال الفكري ذو القيمة للمنظمة.ويكشف كلا النموذجين أهمية وضع الرأسمال الفكري على مستوى مشترك، وبذلك يعترفان بقيمته، ويؤكدان على ضرورة اتخاذ نهج شمولي لإدارته.

توفر هذه النماذج لإدارة المعرفة وغيرها من النماذج بعض التوجيه إلى المنظمة التي تهتم بإدارة رأسمالها الفكري,ومهما يكن الأمر فإننا إذا اخترنا النماذج كلاً على حده فإنها لا تعرض معلومات كافية لتغطية النشاط الذي يجب أخذه بالاعتبار عند معالجة إدارة الرأسمال الفكري.

إذ أن النموذج المقدم من Firestone & McElroy (الشكل 3-2)يعرض قائمة مفيدة من النتائج التي يمكن أن تكون مرشداً للمجالات التي تحتاج إلى المعالجة.ولا يشتمل النموذج على أية إشارة للابتكارات والنتائج المولّدة للقيمة أو بصورة محددة إلى الرأسمال البشري باعتباره مساهماً بالمعرفة ، الاّ أن المساهمة البشرية معترف بها من خلال الإشارة إلى السلوكيات المعرفية الأسمى، والموضحة في كل مستوى من مستويات النموذج.

وعند المقارنة ما بين النماذج السابقة ، نرى بأن نموذج Carnerio (الشكل 3-3) يقترح منظوراً أوسع حيث يأخذ بالاعتبار النواحي المتعلقة بالناس والابداع والحاجة إلى معرفة البيئة الخارجية. ويبرز أسلوب الكعكة الذي أنتهجه (2004) Wenger، الاستراتيجية ولكنه يتناول منظوراً أوسع بشأن المجالات التي تتوجب معالجتها,لا توجد إشارة محددة إلى مساهمة المورد ولم يقدم أيضاً اية إشارة لأي ارتباطات خارجية.فهو نموذج بسيط يزود الإدارة بقدر محدود من التوجيه. وتشير نماذج الباحثين

(Carmero, 2000, Daniel, 1997, Harrison & Sullivan, 2000, Klaila & Hall, 2000, Wenger, 2004)رابطاً بين المعرفة المترسخة في الرأسمال الفكري للمنظمة واستراتيجيتها.

بالرغم من أن هذه النماذج تركز على المستوى العملي، الاّ أنها توفر توجيهاً لمجالات تتوجب معالجتها عند البحث في إدارة الرأسمال الفكري.

3-12 نموذج إدارة الرأسمال الفكري المقترح

يبين الشكل (3-7) نموذجاً مقترحا لهذه الدراسة حيث تم تصميمه بالاعتماد على نماذج إدارة الرأسمال الفكري والمعرفة التي تم استعراضها في الفقرة السابقة ، حيث من المتوقع لهذا النموذج أن يوفر أساساً لإدارة الرأسمال الفكري بشكل عام .

وتسعى المنظمات من خلال إدارة الرأسمال الفكري لأي نشاط من أنشطتها هو إظهار الابتكارات والإبداعات المتنوعة والتي تتمكن من خلالها توليد القيمة و تطوير أدائها وزيادة فرص التميز في بيئة ديناميكية.

إن رؤية المنظمة تعتبر حجر الأساس، حيث أنها الرأي النظري والذي من خلاله تستطيع المنظمة تحديد غايتها والاتجاه الذي ستتبعه لتحقيق هذه الغاية، كما أن الرؤية تشتمل على حاجة المنظمة لتوليد وإحداث القيمة.

وينطبق هذا القول على المنظمات بكافة أنواعها الربحية وغير الربحية للعمل بفعالية أكبر ضمن مجال مسؤولياتها الاجتماعية، وفي حالة المنظمات غير الربحية تعمل بفعالية أكبر ضمن نطاق مسؤوليتها الاجتماعية ولهذا فإن القدرة على توليد وتعظيم القيمة امر حاسم لكل منظمة، Firestone & McElroy (2003)، Marr, et.al. (2004).

ويربط نموذج تحديد الأدوار لإدارة الرأسمال الفكري (Harrison & Sullivan (2000) بين إحداث القيمة واستخلاصها وبين رؤية واستراتيجية المنظمة، كما أن النقطة المركزية لبطاقات الأداء المتوازن في نموذج (Kaplan,& Norton (1996 هي أيضاً رؤية واستراتيجية المنظمة، وبذلك يتم إدراك أهمية الرؤيا الخاصة بالمنظمة والحاجة لوجود استراتيجية شاملة للمنظمة لتحديد النشاطات الواجب إجراؤها لتحقيق الرؤيا. وتحدد الاستراتيجية النشاطات الي يجب اجراؤها لتحقيق الرؤية المشتركة Teece,(1998), Thompsom,(2001) والعنصر الأساسي في تخطيط الاستراتيجية هو الفهم الكامل لمدى توفر موارد المنظمة وبخاصة رأسمالها الفكري، وبذلك يتم إحداث ربط ما بين الرأسمال الفكري والاستراتيجية الشاملة

للمنظمة. وتحتوي نماذج كل من :(Carnerio,(2000 ، (Harrison and Sullivan (2000 ، klaila& Hall (2000))، (Firestone & McElroy (2003 و (Wenger,(2004) على الاستراتيجية.

لتحقيق رؤية المنظمة وتوفير مدخلات لتطوير استراتيجيتها فإن مكوِّنات الرأسمال الفكري التي تتطلب الإدارة هي الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال التطوير والتجديد والرأسمال العلائقي ورأسمال الأصول الفكرية(المعرفة). والابتكارات التي تحدث القيمة والتطوير هي النتائج المتوقعة والمرجوة من إدارة الرأسمال الفكري في المنظمات.

البعد الأول للنموذج – الرأسمال البشري -فمن الأهمية أن يتم من خلال إدارة الرأسمال البشري تطوير بيئة للمشاركة بالمعرفة وإحداث المعرفة التي تشجع على تدفق الأفكار، وتعتبر فرص التعلُّم من خلال التعليم المستمر والبرامج التدريبية لزيادة معرفة وكفاءة الموظفين جزءً أساسياً من إدارة عملية الرأسمال البشري (Senge,1990، Stewart,1997).ومن أجل التنافس بفاعلية في مكان العمل الذي أصبح تنافسياً بصورة متزايدة فمن الضروري وضع برنامج للتحسين والتطوير المستمر لقدرات وأداء العاملين.

البعد الثاني للنموذج – الرأسمال الهيكلي - فلابد أن تتضمن إدارة الرأسمال الهيكلي للمنظمة على عدد من المجالات التي تحتاج إلى الأخذ بعين الاعتبار.والقدرة التنظيمية أمر حاسم، وهي شيء لا يمكن تكراره بسهولة ويسر لأن قدرة كل منظمة فريدة من نوعها (Allee,1997؛ Prahalad,&Sullivan Hamel,1990؛ Spender,1999). وهيكل المنظمة يؤثر على كيفية عملها بفاعلية. وتحدد كيفية إدارة النظم والعمليات بكفاءة وفاعلية.ومن منظور الرأسمال الفكري، تعتبر عملية الرسم التفصيلي للمعرفة (Davidson,&Voss,2002؛Heng,2001؛ Stewart,1997)أساسية لإيجاد المعرفة ذات القيمة المحتملة للمنظمة. ويشمل نموذج (Firestone & McElroy (2003 على هيكل يشير إليه باعتباره "نموذجاً تنظيمياً" ومع أن الاصلاحات قد تتباين الاّ أن نماذج (Firestone & McElroy (2003 ، و (Klaila& Hall 2000) و (Wenger,2004)تحتوي على نهج نظم المقاييس والتي عندما تتعلق بالرأسمال الفكري تتشكل الصعوبات التي لم يتم حلها تماماً.

ويعتبر تحديد مستوى الاداء التنظيمي نشاطاً أساسياً لإدارة الموارد بفاعليه.ومهما يكن الأمر فإن عدداً من المؤلفين يشيرون إلى أهمية تطبيق نظام يساعد المنظمة على قياس رأسمالها الفكري (Boints,2004؛ Guthrie,2001؛ Hatten&Rosental, 2001، Martin, 2004؛ Sveiby, 1997). النموذج الوحيد الذي يذكر الاداء بصورة محددة، ويذكر بصورة ضمنية الحاجة إلى أسلوب لقياسه هو

النموذج الذي عرضه (Wenger،2004). ويشتمل نموذج (Firestone & McElroy ,2003) على عمليات الأعمال ومن المرجح أن النظم ستكون جزءاً من هذه العمليات.

وعندما تتم الابتكارات فمن المهم لها أن تكون محمية ببراءات الاختراع والعلامات التجارية والاسرار التجارية وحقوق الطبع والتأليف(Davis & Harrison, 2001؛ Narayanan, 2000؛ Rivette& Kline, 2000).

ويرى البعد الثالث للنموذج – الرأسمال العلائقي -بأن المساهمة في الرأسمال الفكري للمنظمة تأتي من علاقاتها مع أطراف خارجية,والعلاقات الطيبة مع العملاء أمر ضروري وحاسم في نجاح المنظمة (Perez Bustamante, 1999؛ Stewart, 1997). وبالرغم من أن التشبيك يتفاعل مع منظمات أخرى الاّ أنه محدد باعتباره مهما من جانب (Kanter,(1996، منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OEDC (1996)، Teece, (1998).

ومن المهم أيضاً أن نحاط علماً بالمهتمين الاخرين في المجتمع. وتتطلع المنظمات أيضاً إلى الدخول في شراكات أو مشروعات مشتركة مع منظمات أخرى، وهي بذلك توفر فرصة للمشاركة بالمعرفة تعود بالنفع المتبادل.

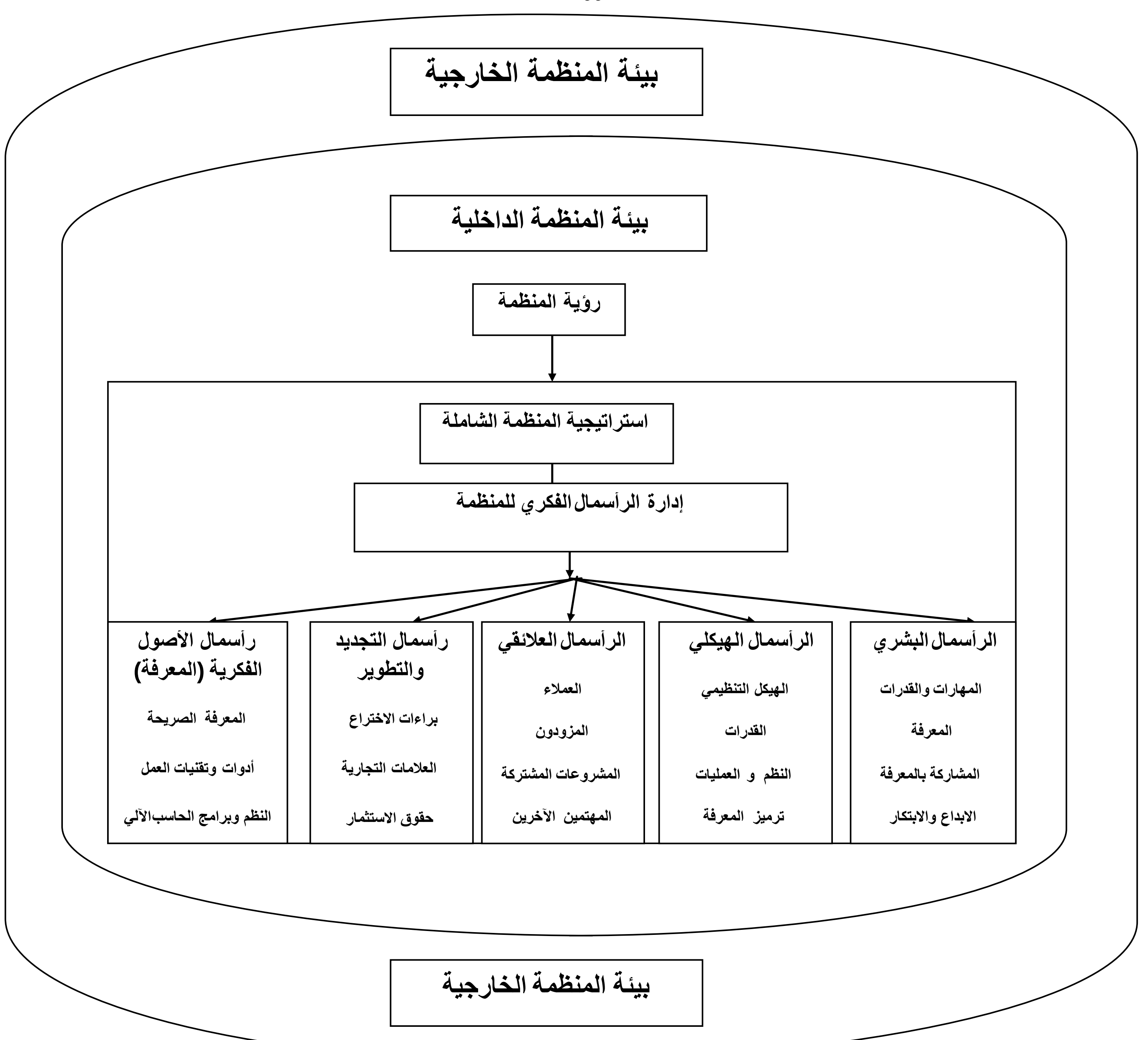
أما البعد الرابع للنموذج – رأسمال التجديد والتطوير - حيث أنه من الأمور الحاسمة في نجاح المنظمات واكتسابها المقدرة على المنافسة وتطوير أداءها يأتي من خلال مجموع العناصر التي تسمح للمنظمة بالتجديد مثل براءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق الاستثمار والمواهب الخاصة بالنشر والمؤتمرات.

ويرى البعد الخامس للنموذج – رأسمال الأصول الفكرية (المعرفة)- بأن المساهمة في الرأسمال الفكري للمنظمة تظهر من خلال امتلاك المنظمة لهذه الأصول (المعرفة الصريحة المستقلة عن الشخص العامل)وأن الأدوات وتقنيات مجموعة العمل المعروفة والمستخدمة للإسهام في تقاسم المعلومات والمعارف في المنظمة والتي من خلالها يتم بناء ثقافة المنظمة.

وتقع على المنظمات مسؤولية إدارة رأسمالها الفكري بأبعاده المتعددة لتعظيم القيمة التي يجب اكتسابها من خلال الريع الذي تتقاضاه مقابل حقوق الملكية الفكرية والابتكارات التي سيتم من خلالها تطوير الأداء والحصول على الميزة التنافسية. ومع أن الباحثان (Harrison & Sullivan)، يشيران إلى

استراتيجيات إدارة الأصول الفكرية في نموذجهما إلا أنهما لم يحددا الابتكارات والملكية الفكرية بصورة خاصة.

ومن الممكن أن يضع نموذج إدارة الرأسمال الفكري المقترح والمبين بالشكل (3-7) منظوراً شمولياً، فهو يبدأ برؤية المنظمة ويحدد الحاجة إلى استراتيجية مشتركه ويربط الاستراتيجية بإدارة الرأسمال الفكريوتوجد في إطار إدارة الرأسمال الفكري مجالات مثل الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الأصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير. وتتطلب هذه المجالات إدارة لتوفر نظرة شمولية لإدارة الرأسمال الفكري المتاح لتطوير اتجاه الاستراتيجية المشتركة التي ستقود إلى رؤية إحداث وتوليد القيمة لكل من المنظمة وتطوير أداءها وكذلك تعظيم القيمة المقدمة للزبون ولأصحاب المصالح.



الشكل (3-7) نموذج إدارة الرأسمال الفكري المقترح

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد إلى نموذج الكعكة لـ (Wenge، 2004)، ونموذج الموجه APiON لـ (Peppard and Rylander (2001 ، والنموذج المرجعي الجديد لإدارة المعرفة لـ (Firestone & McElroy (2003.

12-3 الخلاصة

توفر الاستراتيجية توجيها للمنظمة لتحقيق أهدافها.والصعوبات المرتبطة بالقدرة على تكرار الرأسمال الفكري يجعله أكثر الأصول أهمية لدى المنظمة.والرأسمال الفكري له تأثير رئيسي على وضع استراتيجية للمنظمة لأنه سيعكس وضع المنظمة في السوق التنافسي.والرأسمال الفكري هو أيضاً محدد لقيمة المنظمة ونموها وتطور أداءها.لقد أدت طبيعة الرأسمال الفكري باعتباره اصلاً غير ملموس إلى الإسراع في الرغبة في تطوير طرق لقياسه,وبالرغم من أن كثيراً من الأساليب قد تم تقديمها لهذه الممارسة الاّ أنه لا تزال هناك صعوبات مرتبطة بتحديد اسلوبٍ مرضٍ للقياس.

لقد تمت دراسات تمهيدية لقياس الرأسمال الفكري وتمت مناقشة أمور مثل مساهمة المعرفة والمهارات وخبرات الموظفين,وقد تم ربط أهمية إحداث المعرفة والمشاركة بها بمستوى الإبداع الحاصل في المنظمة,وتم التأكيد بأن المنظمة تستطيع من خلال ما لديها من إبداع أن تحافظ على مركزها التنافسي وتحتفظ بالاستدامة في بيئة ديناميكية.

لقد تم من خلال فحص للأدبيات وللنماذج التي وضعها مختلف المؤلفين، استنباط نموذج لإدارة الرأسمال الفكري.

وسيوفر النموذج المستنبط أساساً للمطابقة والمأخوذ من نموذج الكعكة ونموذج الموجه APiON المأخوذ من منظمة نيوزلندية لإدارة رأسمالها الفكري والنموذج المرجعي الجديد لإدارة المعرفة.

13-3 بيئة المنظمة

تتصف بيئة المنظمة بمجموعة من المتغيرات البيئية والتنظيمية بالديناميكية والتغير المستمر، وتكون مستوى التغير أكثر وضوحاً في بيئة التعليم بسبب ارتباطها بمتغيرات علمية وتكنولوجية، فهي بذلك تكون أكثر حركة وديناميكية وسرعة في عمليات التغيير، ولهذا من الضروري على المنظمات ومنها كلية القدس (لومينوس للتعليم)تطوير تصورات تسهم في إدراك وفهم هذه البيئة وتغيراتها وفي بناء الاستراتيجيات الخاصة بإدارة هذه البيئة والتوائم مع متغيراتها ، وتحديد مستوى إستجابة إدارة كلية القدس (لومينوس للتعليم)لتلك التغيرات ومساعدتها في متابعة والتكيف مع التطورات الحاصلة في البيئة.

1-13-3 تعريف البيئة

تعددت تعاريف البيئة من حيث المضمون والحدود إلا أنها جميعاً تشترك في أن البيئة تمثل العوامل والقوى التي تؤثر في المنظمة من داخلها وخارجها، (Certo,1995:165)، وهي تتبادل التأثير المباشر المنظمة وغير المباشر مع المنظمة بما يساعد المنظمة على صنع وتكوين بيئتها الخاصة بها، وهناك نوعين من البيئة (Wheelen & Hunge, 2008: 98) البيئة الداخلية وتتضمن الموارد والهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية، والبيئة الخارجية وتتضمن العوامل الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، والقانونية، والطبيعية والتكنولوجية، والثقافية.تتطلب عملية إدراك البيئة ونظم إدارتها الاهتمام بثلاثة عناصر هامة، أولها العناصر الحدية التي تتكون منها بيئة المنظمة الداخلية والخارجية، أي العناصر ذات التأثير الكبير والمهم جداً، وثانيهما إدراك الأسباب التي إدت إلى التغيير سواء كان هذا التغيير سريعاً أم بطيئاً في هذه العناصر، وثالثهما العلاقة بين هذه العناصر ضمن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة أو المحصلة التي تنعكس بصفة قوة أو ضعف المكونات الرئيسية في المنظمة.

ومما سبق يمكننا إرجاع مستوى تأثير البيئة إلى الاختلاف في دورة حياة المنتجات، والتغير في أذواق الزبائن، والتغير التكنولوجي الكبير ودرجة استخدامها وشدة المنافسة والاتجاه نحو التجديد والابتكار ودرجة التعدد والتنوع في أساليب التطور الصناعي في هذه المنظمات. (السعد والغالبي،1999: 102)

والتغيرات المذكورة أعلاه تنعكس من حيث سرعتها وشدتها على حركية البيئة، وتشكل العوامل المؤثرة في التغيير والحركية لأي بيئة إذ أن تنوع بيئات المنظمات يعتمد تنوعاً في الأسباب ذات الصلة بحركيتها، فبيئة المنظمات التعليمية تتأثر أكثر بالتكنولوجيا بالإضافة للتغير في احتياجات ورغبات المجتمع وتوقعاته، تميز البيئة في مستوى اضطرابها في ضوء سرعة دخول العناصر المؤثرة عليها أو خروج هذه العناصر منها، فعلي سبيل المثال التلاحق السريع في معطيات الابتكار والإبداع والتجديد في تقديم التكنولوجيا يجعل بيئة المنظمة التكنولوجية شديدة الاضطراب وهذا ينعكس بمستوى أو بآخر على البيئة الخارجية للمنظمة.

إن الدور الواجب على المنظمات أن تقوم به إداراتها من أجل توقع التغير في بيئتها، وتحديد حجمه واتجاهاته ومن ثم تصحيحه، يتطلب الدراسة عن وسائل وأدوات تساعد في متابعة وتشخيص التغيرات البيئية، ودرجة وشدة تأثيراتها المتوقعة، ومن ثم وضع وصياغة استراتيجيات تمكن المنظمة من الاستجابة لمثل هذه التغيرات والتكيف معها من خلال تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف، بالإضافة إلى متابعة التغيرات ذات الصلة بالزبائن، والمنافسة والتشريعات، وقوة العمل.

2-13-3 إدارة البيئة في المنظمات التعليمية

تتأثر المنظمات التعليمية كغيرها من المنظمات الإنتاجية والخدمية ببيئتها المحيطة بها، والتي تتبادل معها التأثير، ولا تختلف البيئة الخارجية لكلية القدس (لومينوس للتعليم)كإحدى المنظمات التي تعمل في قطاع التعليم العالي من حيث المكونات عن ما هو عليه في البيئة الخارجية فهي تتكون من القوى (الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والقانونية والسياسية والطبيعية والتكنولوجية، بالإضافة إلى التأثيرات الحكومية والمجتمع والمنافسة والسوق، غير أن التحديات التي تواجهها المنظمات في البيئة المعاصرة تثير الاهتمام بشكل كبير نحو البيئة التكنولوجية في المستويين العالمي والتنظيمي، حيث أن متابعة التكنولوجيا والحصول عليها ووسائل استخدامها تنعكس على تطوير أداء المنظمة، ولقد أصبحت البيئة المعاصرة تتسم بالتعقيد والغموص وبالتغيرات السريعة ومن شدة سرعتها ترتق لمستوى الطفرات، وتظهر التأثيرات البيئية في مستوى المنظمات الصناعية في مجالات التلوث البيئي، والندرة في الموارد، وتظهر في مستوى المنظمات الخدمية والمنظمات التي تعمل في قطاع التعليم العالي منها بشكل خاص في مجالات النشاطات البشرية، والحاجة إلى التعليم بهدف الاستجابة بكفاءة وفاعلية لحالات الغموض واللاتأكد المستقبلية ومعالجة المشكلات التي تواجه الأفراد والمنظمات حيث أن المنظمة الراغبة في البقاء يجب أن تمتلك القدرات على الاستجابة للتغيرات المستمرة والسريعة، مما ترتب عليه التأثيرات الواضحة للمنظمات التي

تعمل في قطاع التعليم العالي والاهتمام الكبير بالاستثمار في الرأسمال الفكري، ولقد أدت مثل هذه الأوضاع إلى اعتماد منطق السوق وحاجات ورغبات الزبائن بصفتها أهم العوامل التي لها سيطرة على المنظمات التعليمية. (Cohen, 2000:156) والمهمة الرئيسة لمنظمات التعليم العالي في متابعة التغير والتطور الذي شمل العلم، والتكنولوجيا وانعكاساتها على بناء الموارد البشرية والتنوع في أنشطتها وما يترتب عليه من التحول إلى البيئة المتعلمة والمنظمة المتعلمة وكشف وتشخيص حاجات الزبائن، واستيعاب وتنفيذ التكنولوجيا الجديدة، ولك هذا ينعكس على التعقيد والغموض في بيئة منظمات التعليم العالي ذات التأثير المباشر على النشاط التعليمي ومتطلبات الاستجابة للتعقيد البيئي الخارجي في الحاجة إلى معرفة تركيبة اعضاء هيئة التدريس ومؤهلاتها البحثية، ومستوى البحوث المنجزة في منظمات التعليم العالي، وترتيب المناهج العلمية التي تتكون منها منظمات التعليم العالي، والمواد والتجهيزات الفنية، وطرق التدريس، والتسهيلات ونظم المعلومات التي تساند العملية التعليمية، والدعم المالي والقانوني لأنشطة منظمات التعليم العالي. (Vostrikov, Nikitina, 2000:134). ومما سبق يتضح أن بيئة منظمات التعليم العالي تؤثر على كلية القدس (لومينوس للتعليم) باتجاهين، الاتجاه الأول يتعلق بمدخلات بيئة المنظمات التعليمية والاتجاه الثاني يتعلق بمخرجات المنظمات التعليمية التي يتم دفعها إلى البيئة وتعمل منظمات التعليم العالي على تقديم أفضل الخدمات للمجتمع من خلال رفده بالكفاءات العلمية والبحثية والبحوث والدراسات التي تشخص وتعالج الكثير من المشكلات وتقديم الوسائل والتقنيات التي تساعد في متابعة التكنولوجيا وتطويعها وفقاً لاحتياجات البلد ومتطلبات تطوره.

الفصل الرابع

منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نظام لإدارة الرأسمال الفكري واستخدامه في المنظمات ليعمل على تطوير أداء المنظمة، كذلك زيادة حجم المعرفة العلمية في مجال الإدارة والاستثمار في الرأسمال الفكري. ومن أجل تحقيق هذه الأهداف، تم استخدام الأساليب الاحصائية الوصفية لفقرات متغيرات الدراسة وكذلك اساليب الاحصاء الاستدلالي لمعرفة العلاقة والأثر بين متغيرات الدراسة.

ويتناول هذا الفصل عرضاً للطريقة والاجراءات ومنهج الدراسة فضلا عن مجتمع وعينة الدراسة وادواتها، ووحدة التحليل وأسلوب جمع البيانات، صدق أداة الدراسة وثباتها ومتغيرات الدراسة بالاضافة الى المعالجات الاحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة بهدف تحليل البيانات والتوصل الى النتائج.

الإستراتيجيات المتبعة في الدراسة :

1-4 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسةالمنهج الوصفي التحليلي الذي يدرس الظاهرة كما توجد في الواقع والمستندة على المسح الميداني للحصول على البيانات من مصادرها الرئيسية من خلال الإعتماد على إستبانة تم تصميمها وفق الخطوات العلمية المعتمدة بهذا الشأن ومعالجة البيانات وتحليلها إحصائياً لإختيار الفرضيات للوصول إلى إستنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره.

2-4 مجتمع الدراسة

تألف مجتمع الدراسة من جميع الاكاديمين والمديرين ورؤسام الاقسام والفنيين في كلية القدس (لومينوس للتعليم)كإحدى المنظمات التي تعمل في مجال التعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية، وكان العدد الكلي لأفراد عينة الدراسة (N=202)، وتم اختيار عينة طبقية تناسبية حجمها (n=150) مستجيباً، حيث تم تقدير حجم العينة حسب القانون (Cochran،1977) :

$$n = \frac{\Sigma N_i^2 \sigma_i^2 / W_i}{\Sigma N_i \sigma_i^2 D + N^2}$$

3-4 عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة إذ تم توزيع (150) إستبانة بواقع ، وقد بلغ عدد الإستبيانات المستردة (140) إستبانة بنسبة (89.3 %)، وبذلك أصبح عدد الإستبيانات الصالحة والتي خضعت للتحليل الإحصائي (140) إستبانة من مجموع الاستبيانات الموزعة.

4-4 **وحدة التحليل**

وهي تمثل الأكاديمين والاداريين والفنيين في كلية القدس (لومينوس للتعليم)

5-4 **إسلوب جمع البيانات**

تم جمع البيانات والمعلومات بغرض تحقيق أهداف الدراسة من خلال الآتي :

- **البيانات الأولية** : جمع البيانات والمعلومات من خلال الجانب النظري المتمثل بالكتب والدراسات والبحوث السابقة والرسائل الجامعية والشبكة العنكبوتية، ومقابلة ذوي الخبرات في تطوير نظام لإدارة الرأسمال الفكري واستخدامه في المنظمات ليعمل على تطوير أداء المنظمة .

- **البيانات الثانوية** :وهذه البيانات والمعلومات كانت قد ساعدت الباحثة في تصميم وتطوير أداة الإستبانه المستخدمة في جمع البيانات من وحدة التحليل المستهدفة في هذه الدراسة .

6-4 اداة الدراسة

لقد اعتمدت الباحثة في تطوير أداة الدراسة المستخدمة في هذه الدراسة (الاستبانة) من البحوث العلمية بشكل عام وأيضا من خلال العديد من الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع هذه الدراسة. وتم عرض أداة الدراسة (الإستبانه)على مجموعة من المحكمين (من ذوي الخبرة من الأكاديميين) للتحكيم.

وقد تضمن الإستبيان جزئين أثنين وعلى النحو الاتي :

الجزء الأول: تضمن الجزء الأول فقرات تتعلق بالبيانات التعريفية وهي خمسة أسئلة.

الجزء الثاني: تضمن بيانات تتعلق بمتغيرات الدراسة المستقلة (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الأصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير) والمتغيرات التابعة (التكلفة، الحصة السوقية، الربحية، جودة الأداء، الإبداع والتطوير) ومتغيرات المعدل (بيئة المنظمة الداخلية

والخارجية).

4-7 تحديد المقياس

تكونت استبانة الدراسة من (76) فقرة وقد تدرجت الاجابة على الاستبانة (اوافق بشدة ، اوافق ، غير متأكد ، لا اوافق ، لا اوافق بشدة)وقد تم اعطاء الدرجات التالية للاجابات كما يلي (5 و 4 و3 و2 و1) على التوالي وبهدف تفسير استجابات عينة الدراسة فقد اعتمدت الباحثة المعيار التالي:

اعلى اجابة 5 – اقل اجابة 1 = 4 ÷ 3 مستويات = 1.33

وعليه تكون مستويات الاجابة كما يلي :

من 1.33 إلى 2.33 مستوى اجابة منخفض

من 2.34 إلى 3.67 مستوى إجابة متوسط

من 3.68 فما فوق مستوى إجابة مرتفع

4-8 صدق الاداة

تم إختبار صدق الأداة الدراسة بالإستعانة بمجموعة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الاردنية والمتخصصين في مجالات إدارة الأعمال (انظر ملحق 1)والإستفادة من ملاحظاتهم في تعديل الإستبانة والخروج بها على صورتها النهائية الحالية، وقد تم الاخذ بعين الاعتبار بملاحظات الاساتذة المحكمين.

4-9 ثبات أداة الدراسة

تمّ احتساب معامل الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، وتكون النتيجة مقبولة إحصائيا، إذا كانت قيمة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) أكبر من (0.60)، وكلما زادت القيمة دل هذا على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة. وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول (1/4): قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

التسلسل	البعد	عدد الفقرات	قيمة ألفا
1	راسمال الفكري	27	94.6
2	تطوير الاداء	17	94.17
3	بيئة المنظمة	32	97.9
4	راسمال البشري	5	84.5
5	راسمال الهيكلي	6	75.3
6	راسمال العلائقي	6	88.8
7	راسمال الاصول الفكرية	5	75.5
8	رأسمال التجديد والتطوير	5	82.3
9	البيئة الداخلية	13	93.5
10	البيئة الخارجية	19	97.6
الاداة ككل		76	98.5

يشير الجدول رقم (1/4) أنّ قيم معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة المستقلة (رأسمال الفكري) ككل بلغت 98.5 بينما بلغت للمتغير التابع (تطوير الأداء) 94.17 وللمتغير الوسيط (البيئة الداخلية والبيئة الخارجية) 97.9 وتراوحت قيم الثبات لابعاد المتغير المستقل ما بين (75.5–88.8)، كما تراوحت قيم معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا عند (لبيئة المنظمة) ما بين (93.5-97.6)، وبالتالي تكون جميع القيم أكبر من (0.60) وهذا مؤشر على الاتساق بين فقرات أداة الدراسة.

10-4الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام (Statistical Package for Social Sciences - SPSS) برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، في التحليلات الإحصائية المختلفة التالية:

1 -اختبار الثبات معامل (Cronbach Alpha)كرونباخ ألفا بهدف التحقق من مقدار الاتساق الداخلي لأداة القياس كأحد المؤشرات على ثبات أداة الدراسة

2 -اختبار معامل تضخم التباين Variance Infation Factor واختبار التباين المسموح Tolerance للتأكد من وجود أو عدم وجود تعددية الإرتباط Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة.

3 -استخدام الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics) من خلال التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية ودرجة الموافقة لتقديم وصف شامل لدرجة موافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المختلفة

4 -لاختبار فرضيات الأثر تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد (Regressions) ، Simple and Multiple ، لبيان أثر المتغيرات المستقلة على التابع.

5 -كذلك تم استخدام تحليل الانحدار الهرمي Hierarchical Regression لتحديد أثر إدارة الرأسمال الفكري على تطوير أداء المنظمة في ظل بيئة المنظمة (البيئة الداخلية والبيئة الخارجية).

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة بعد المعالجة الإحصائية للبيانات التي تم الحصول عليها من المستجبين، من خلال الاستبانه المتعلقة بعناصر متغيرات الدراسة.ويتضمن الجزء الثاني منها مجموعة من الفقرات لأستبانه الدراسة التي تشتمل على أبعاد متغيّرات الدراسة، و تعتقد الباحثة أن لها أثراً وفقاً لمتعيرات الدراسة واستناداً إلى أسئلة الدراسة ومنهجيتها المشار لها في الفصل.

1-5 : وصف خصائص عينة الدراسة

يتناول هذا الجزء من هذا الفصل وصفا للخصائص التعريفية، والديمغرافية لأفراد عينة الدراسة وهي: (لجنس، والعمر، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفى). ولبيان وصف خصائص عينة الدراسة، تم إيجاد التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

جدول (1/5)

التكرارات والنسب المئوية وفقا للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	الخيارات	العدد	النسبة المئوية%
الجنس	الذكور	72	51.4
	الأناث	68	48.6
العمر	20 - 30 فاقل	36	25.7
	30-40 فاقل	53	37.9
	40-50 فاقل	36	25.7
	50 فاكثر	15	10.7
سنوات الخبرة	1-5 فاقل	26	18.6
	5 – 10 فاقل	42	30,0
	10-15 فاقل	44	31.4
	15 فاكثر	28	20.0
المؤهل العلمي	دبلوم فاقل	20	14.3
	بكالوريوس	56	40.0
	ماجستير	53	37.9
	دكتوراه	11	7.9
الوظيفة	أكاديمي	82	58.6
	مدير	24	17.1
	رئيس قسم	19	13.6
	فني	15	10.7
	المجموع	140	100

يشير الجدول (1/5) أن اكبر نسبة لمتغير الجنس هي (51.4%) من الذكور. وأن اصغر نسبة هي (48.6%) هم من الأناث. اما بالنسبة للعمر فيشير الجدول الى ان اكبر نسبة هي (37.9 %) هم من الفئة العمرية (30-40 فأقل) . وأن اصغر نسبة هي (10.7%) هم من الفئة العمرية (50 فاكثر). ويبين الجدول بالنسبة لسنوات الخبرة أن اكبر نسبة هي (31.4 %) هم من الفئة (10- 15 فأقل) سنة. وأن اصغر نسبة هي (18.6%) هم من الفئة (1-5 فأقل) سنة.أما بخصوص المؤهل العلمي فقد أشار الجدول إلى أن أكبر نسبة هي (40.0%) هم من المؤهل العلمي (بكالوريوس). وأن أصغر نسبة هي (7.9%) هم من المؤهل العلمي (دكتوراه). وبخصوص الوظيفة فقد تبين أن أكبر نسبة هي (58.6%) هم من الوظيفة (أكاديمي). وأن أصغر نسبة هي (10.7%) من وظيفة (فني).

2-5 :عرض وتحليل البيانات

جدول (2/5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب ودرجة الموافقة لاجابات عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس الرأسمال البشري

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	يمتلك موظفي الكليةالمعرفة اللازمة للقيام بالعمل.	4.19	1.103	2	عالية
2	يت شارك الموظفون القدامى المعرفة مع الموظفين الجدد	3.47	1.391	6	عالية
3	يمتلك الموظفون في الكلية خبرة عالية في اختصاصهم	4.05	1.183	3	عالية
4	يستخدم العاملينمعارفهم في حل مشاكل الكلية	4.04	1.178	5	عالية
5	يتمتع موظفو الكلية بالقدرة على توليد الأفكار	4.36	1.113	1	عالية
	المتوسط العام	3.87	0.860		عالية

يشير الجدول (2/5) بأن المتوسطات الحسابية لاجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس متغير الرأسمال البشري تراوحت ما بين (3.47- 4.36)وبدرجات موافقة تدرجت ما بين المتوسطة والعالية ،

وجاءت الفقرة رقم(5) والتي تنص على : " **يتمتع موظفو الكلية بالقدرة على توليد الأفكار**) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.36) وانحراف معياري (1.113) وبدرجة موافقة عالية في حين جاءت الفقرة رقم (2) والتي تنص : "**يشارك الموظفون المعرفة مع الموظفين الجدد** " في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي قدره (3.47) وبانحراف معياري (3.91)وبدرجة موافقة متوسطة كما يشير الجدول الى موافقة افراد عينة الدراسة على الاسئلة التي تقيس متغير الرأسمال البشري بدرجة موافقة عالية اذ بلغ المتوسط الحسابي(3.87) .

جدول (3/5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب ودرجة الموافقة لاجابات عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس الرأسمال الهيكلي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
6	يسهم النظام المستخدم بالكلية في سرعة إنجاز العمل	4.06	1.107	2	عالية
7	توفر الكلية برامج تدريب لتطوير معارف العاملين	3.57	1.276	5	متوسطة
8	تعتمد الكلية نظام حوافز ومكافآت مرتبط بالأداء المتميز	2.50	1.55	6	منخفضة
9	تطور الكلية عملياتها الأكاديمية والإدارية باستمرار	3.97	1.223	3	عالية
10	تعمل الكلية على الوصول إلى مركز ريادي في الأداء	3.85	1.258	4	عالية
11	تعتمد الكلية على المقارنة المرجعيةفي تقييم وتحسين أداءها	4.11	1.309	1	عالية
	المتوسط العام	4.02	0.957		عالية

يبين الجدول (3/5) بأن المتوسطات الحسابية لاجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس متغير الرأسمال الهيكلي تراوحت ما بين (2.50 - 4.11)وبدرجات موافقة تدرجت ما بين المنخفضة والعالية ، وجاءت الفقرة رقم (11) والتي تنص على : " **تعتمد الكلية على المقارنة المرجعية في تقييم وتحسين أداءها)** بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.11) وانحراف معياري (1.309) وبدرجة موافقة عالية في حين جاءت الفقرة رقم (8) والتي تنص :**تعتمد الكلية نظام حوافز ومكافآت مرتبط بالأداء المتميز "** في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي قدره (2.50) وبانحراف معياري (1.155)وبدرجة موافقة منخفضة كما يشير الجدول الى موافقة افراد عينة الدراسة على الاسئلة التي تقيس متغير الرأسمال الهيكلي بدرجة موافقة عالية اذ بلغ المتوسط الحسابي (4.02) .

جدول (4/5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب ودرجة الموافقة لاجابات عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس الرأسمال العلائقي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
12	تعتمد الكلية على علاقات طويلة المدى مع الموردين	3.86	1.259	5	عالية
13	تسعى الكلية لخفض الوقت اللازم في الاستجابه لشكاوى عملائها	4.02	1.322	3	عالية
14	تمنح الكلية عملاءها مزايا إضافية (كالخصومات مثلاً)	4.23	1.196	2	عالية
15	تخصص الكلية موازنة مناسبة لتقديم خدمات إضافية لعملاءها	3.96	1.105	4	عالية
16	تقيم الكلية مجموعة من التحالفات الاستراتيجية مع مؤسسات أخر	3.68	1.271	6	عالية
17	تقوم الكلية بعمل دراسات دورية لبيئتها التنافسية	4.29	1.061	1	عالية
	المتوسط العام	3.68	0.946		عالية

يشير الجدول (4/5)الى ان المتوسطات الحسابية لاجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس متغير الرأسمال العلائقي تراوحت ما بين (3.68 -4.29)وبدرجات موافقة عالية ، وجاءت الفقرة رقم (17) والتي تنص على : " **تقوم الكلية بعمل دراسات دورية لبيئتها التنافسية** " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.29) وانحراف معياري (1.161) وبدرجة موافقة عالية في حين جاءت الفقرة رقم (15) والتي تنص :**تقيم الكلية مجموعة من التحالفات الاستراتيجية مع مؤسسات أخرى** " في المرتبة الأخيرة

وبمتوسط حسابي قدره (3.68) وبانحراف معياري (1.271)وبدرجة موافقة متوسطة كما يشير الجدول الى موافقة افراد عينة الدراسة على الاسئلة التي تقيس متغير الرأسمال العلائقي بدرجة موافقة عالية اذ بلغ المتوسط الحسابي(3.68) .

جدول (5/5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب ودرجة الموافقة لاجابات عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس رأسمال الاصول الفكرية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
18	تتيح ادارة الكلية الاشتراك بالشبكه العنكبوتيه (الانترنت)	4.10	1.146	1	عالية
19	تطبق الكلية المعارف الحديثة لأداء اعمالها	3.97	1.217	2	عالية
20	يوجد في الكلية مكتبة الكترونية متكاملة	3.62	1.138	5	متوسطة
21	تستثمر الكلية بالتكنولوجيا (الاجهزة) الحديثة	3.69	1.367	4	عالية
22	تتميز الكلية باشتراكها بقواعد البيانات المختلفة	3.81	1.432	3	عالية
	المتوسط العام	4.01	1.000		عالية

يشير الجدول (5/5)الى ان المتوسطات الحسابية لاجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس متغير رأسمال الأصول الفكرية تراوحت ما بين (3.62- 4.10)وبدرجات موافقة تدرجت ما بين المتوسطة والعالية ، وجاءت الفقرة رقم (18) والتي تنص على : " **تتيح ادارة الكلية الاشتراك بالشبكه العنكبوتيه (الانترنت)"** بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.10)وانحراف معياري (1.146) وبدرجة موافقة عالية في حين جاءت الفقرة رقم (20) والتي تنص : "**يوجد في الكلية مكتبة الكترونية متكاملة "** في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي قدره (3.62)وبانحراف معياري (1.138)وبدرجة موافقة

متوسطة كما يشير الجدول الى موافقة افراد عينة الدراسة على الاسئلة التي تقيس متغير رأسمال الأصول الفكرية بدرجة موافقة عالية اذ بلغ المتوسط الحسابي(4.01) .

جدول (6/5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب ودرجة الموافقة لاجابات عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس التجديد والتطوير

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
23	يتوفر في الكلية أعضاء الهيئة التدريسية يتميزون بالإبداع والتعلم	4.05	1.114	4	عالية
24	تشجع الكلية روح الإبداع والابتكار لدى العاملين.	4.25	1.093	1	عالية
25	تطور الكلية مصادر المعرفة باستمرار	4.06	1.158	2	عالية
26	تتميز الكلية باستقطاب وتطوير الكفاءات من الموظفين باستمرار	4.06	1.293	2	عالية
27	تمنح الكلية الموظفين المبدعين فرصا للترقيه والتقدم الوظيفي	2.78	1.697	5	منخفضة
	المقياس العام	3.84	.915		عالية

يشير الجدول (6/5)الى ان المتوسطات الحسابية لاجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس متغير التجديد والتطوير تراوحت ما بين (2.78- 4.25)وبدرجات موافقة تدرجت ما بين ال منخفضة والعالية ، وجاءت الفقرة رقم (24) والتي تنص على : " **تشجع الكلية روح الإبداع والابتكار لدى العاملين"** بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.25) وانحراف معياري (1.093) وبدرجة موافقة عالية في حين جاءت الفقرة رقم (27) والتي تنص: **"تمنح الكلية الموظفين المبدعين فرصا للترقيه والتقدم الوظيفي "**في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي قدره (2.78)وبانحراف معياري (1.697) وبدرجة

موافقة منخفضةكما يشير الجدول الى موافقة افراد عينة الدراسة على الاسئلة التي تقيس متغير رأسمال التجديد والتطوير بدرجة موافقة عالية اذ بلغ المتوسط الحسابي (3.84) .

ثانيا : المتغير التابع

جدول (7/5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب ودرجة الموافقة لاجابات عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس التكلفة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	تمتلك الكلية كفاءة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة.	4.29	1.109	1	عالية
2	تخفيض التكاليف التشغيلية يساهم في تطوير الأداء المنظمي	3.63	1.225	3	متوسطة
3	تنهج الكلية سياسة لتوفير التكاليف الإدارية	4.01	1.193	2	عالية
	المتوسط العام	3.98	1.000		عالية

يشير الجدول (7/5)الى ان المتوسطات الحسابية لاجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس متغير التكلفة تراوحت ما بين (3.62 -4.29)وبدرجات موافقة تدرجت ما بين المتوسطة والعالية ، وجاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على : "تمتلك الكلية كفاءة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة. " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.29)وانحراف معياري (1.109) وبدرجة موافقة عالية ، وجاءت الفقرة (2) والتي تنص على : " تخفيض التكاليف التشغيلية يساهم في تطوير الأداء المنظمي . "بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.63)وانحراف معياري (1.225)وبدرجة موافقة متوسطة.

جدول (8/5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب ودرجة الموافقة لاجابات عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس الحصة السوقية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
4	الحصة السوقية للكلية تساهم في تطوير الأداء المنظمي	3.86	1.339	2	عالية
5	تمتلك الكلية مركز تنافسي قوي مقارنة مع الكليات الأخرى	3.85	1.244	3	عالية
6	تمتلك الكلية حصة سوقية أكبر من الكليات الأخرى التي تعمل في نفس المجال	4.00	1.1630	1	عالية
	المتوسط العام	3.90	1.128		عالية

يشير الجدول (8/5) الى ان المتوسطات الحسابية لاجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس متغير الحصة السوقية تراوحت ما بين (3.85- 4.00) وبدرجات موافقة عالية ، وجاءت الفقرة رقم (5) والتي تنص على : "تمتلك الكلية مركز تنافسي قوي مقارنة مع الكليات الأخرى " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (1.244) وبدرجات موافقة عالية. وجاءت الفقرة رقم (6) والتي تنص على : " تمتلك الكلية حصة سوقية أكبر من الكليات الأخرى التي تعمل في نفس المجال. " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (1.623) وبدرجة موافقة عالية.

جدول (9/5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب ودرجة الموافقة لاجابات عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس الربحية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
7	تهتم الكلية بتحديد مقاييس جودة الخدمات المقدمة لعملاءها	4.04	1.249	2	عالية
8	تسعى الكلية لتطبيق أنظمة اعتماد وجودة عالمية	3.91	1.375	3	عالية
9	جودة أداء الأفراد العاملين لها دور في تطوير أداء الكلية	4.14	1.304	1	عالية
	المتوسط العام	4.02	1.136		عالية

يشير الجدول (9/5) الى ان المتوسطات الحسابية لاجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس متغيرالربحية تراوحت ما بين (3.91- 4.14)وبدرجات موافقة عالية ، وجاءت الفقرة رقم (9) والتي تنص على : "جودة أداء الأفراد العاملين لها دور في تطوير أداء الكلية " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (1.304) وبدرجة موافقة عالية. وجاءت الفقرة رقم (8) والتي تنص على : " تسعى الكلية لتطبيق انظمة اعتماد وجودة عالمية. "بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.91) وانحراف معياري (1.375) وبدرجات موافقة عالية.

جدول (10/5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب ودرجة الموافقة لاجابات عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس جودة الاداء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
10	تهتم الكلية بتحديد مقاييس جودة الخدمات المقدمة لعملاءها	4.19	1.244	1	عالية
11	تسعى الكلية لتطبيق أنظمة اعتماد وجودة عالمية	4.14	1.232	2	عالية
12	جودة أداء الأفراد العاملين لها دور في تطوير أداء الكلية	4.08	1.297	3	عالية
	المتوسط العام	4.13	1.225		عالية

يشير الجدول (10/5)الى ان المتوسطات الحسابية لاجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس متغير جودة الاداء تراوحت ما بين (4.08 - 4.19)وبدرجات موافقة عالية ، وجاءت الفقرة رقم (10) والتي تنص على : "تهتم الكلية بتحديد مقاييس جودة الخدمات المقدمة لعملاءها " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.19)وانحراف معياري (1.244) وبدرجة موافقة عالية. وجاءت الفقرة رقم (12) والتي تنص على : "جودة أداء الأفراد العاملين لها دور في تطوير أداء الكلية." وبمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (1.297)وبدرجة موافقة عالية.

الجدول (11/5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب ودرجة الموافقة لاجابات عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس الابداع والتطوير

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
13	تتبنى الكلية ادخال وتجريب الآفكار الابتكارية التي يقدمها الموظفون لمواجهة مشكلات العمل	4.09	1.234	1	عالية
14	تركز الكلية على حاجات ورغبات العملاء وتحاول تجسيدها بخدمات متطورة تحاكي توقعاتهم	3.48	1.354	5	متوسطة
15	يساعد الإبداع لدى العاملين في الكلية في تطوير الأداء	3.86	1.152	3	عالية
16	تهتم الكلية بتطوير تشكيلة الخدمات التعليمية والتدريبية المقدمة للعملاء	3.90	1.288	2	عالية
17	تقوم الكلية بتحديث تقنياتها باستمرار لتتواكب مع الخدمات الجديدة في مجال الخدمات التعليمية والتدريبية	3.78	1.345	4	عالية
	المتوسط العام	3.82	1.040		عالية

يشير الجدول (11/5)الى ان المتوسطات الحسابية لاجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس متغير الابداع والتطوير تراوحت ما بين (3.48- 4.09)وبدرجات موافقة تراوحت بين المتوسطة والعالية ، وجاءت الفقرة رقم (13) والتي تنص على : "تتبنى الكلية ادخال وتجريب الآفكار الابتكارية التي يقدمها الموظفون لمواجهة مشكلات العمل " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (1.234) وبدرجة موافقة عالية. وجاءت الفرة رقم (14) والتي تنص على: "تركز الكلية على حاجات ورغبات العملاء وتحاول تجسيدها بخدمات متطورة تحاكي توقعاتهم." بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.48) وانحراف معياري (1.354) وبدرجة موافقة متوسطة.

ثالثا : المتغير المعدل (بيئة المنظمة)

الجدول (12/5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب ودرجة الموافقة لاجابات عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس البئية الداخلية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	يوفر الهيكل التنظيمي وضوحاً كبيراً في طبيعة العلاقات بين المرؤوسين ورؤسائهم	4.07	1.191	5	عالية
2	تطور الكلية هيكلها التنظيمي باستمرار وبشكل يضمن التناغم مع البيئة التنافسية المحيطة	3.79	1.190	11	عالية
3	يتوفر في الهيكل التنظيمي للكلية مرونة تتيح للعاملين التسهيلات اللازمة لأداء مهامهم	3.99	1.199	8	عالية
4	يتيح الهيكل التنظيمي في الكلية تدفق وسريان المعرفة اللازمة لكافة المستويات الإدارية	3.49	1.34376	12	متوسطة
5	يساهم الهيكل التنظيمي في تطوير الأداء	4.02	1.196	6	عالية
6	تنوع ثقافات العاملين يؤثر إيجاباً على ثقافة الكلية	3.93	1.148	10	عالية
7	تتمتع الكلية في العمل بثقافة تنظيمية تساعد على تطبيق الإبداع والمبادرة	4.12	1.122	4	عالية
8	تساهم ثقافة المنظمة في تطوير الأداء	4.18	1.081	3	عالية
9	يسهم الرأسمال الفكري في بناء ثقافة تنظيمية جيدة في الكلية	4.01	1.099	7	عالية
10	تمتلك الكلية القدرة على استخدام مواردها المتنوعة بكفاءة	4.26	1.075	1	عالية
11	تتمتع الكلية بموارد متنوعة ومتعددة تزيد من قدرتها على الاستجابة للتغيرات التنافسية	2.65	1.498	13	منخفضة
12	الرأسمال الفكري له دور في توفير موارد متنوعة للمنظمة	3.95	1.316	9	عالية
13	تسهم الموارد المتنوعة في الكلية على تطوير الأداء	4.24	1.228	2	عالية
	المتوسط العام	3.85	0958		عالية

يشير الجدول (12/5) الى ان المتوسطات الحسابية لاجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس متغير البيئة الداخلية تراوحت ما بين (2.65 -4.26)وبدرجات موافقة تدرجت ما بين ال منخفضة

والعالية، وجاءت الفقرة رقم (10) والتي تنص على : "تمتلك الكلية القدرة على استخدام مواردها المتنوعة بكفاءة." بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.26) وانحراف معياري (1.075) وبدرجة موافقة عالية في حين جاءت الفقرة رقم (11) والتي تنص على: "تتمتع الكلية بموارد متنوعة ومتعددة تزيد من قدرتها على الاستجابة للتغيرات التنافسية ."في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي قدره (2.65) وبانحراف معياري (1.498) وبدرجة موافقة منخفضة. كما يشير الجدول الى موافقة افراد عينة الدراسة على الاسئلة التي تقيس متغير البيئة الداخلية حيث ان المتوسط العام بلغ (3.85) وبدرجة موافقة عالية.

الجدول (13/5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب ودرجة الموافقة لاجابات عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس البيئة الخارجية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
15	مستوى دخل العميل يحدد مستوى الخدمات التي يطلبها من الكلية	4.25	1.139	2	عالية
23	الإجراءات القانونية للدولة تؤثر في طبيعة ونوعية الخدمات التي تقدمها الكلية إلى عملاءها	4.25	1.075	2	عالية
26	يساعد الرأسمال الفكري في تخفيف تأثير البيئة السياسية والقانونية	4.25	1.230	2	عالية
29	موقع الدولة الجغرافي يساهم في توسيع نطاق الخدمات التعليمية والتدريبية المقدمة للعملاء	4.26	1.173	1	عالية
14	البيئة الاقتصادية تؤثر على تطوير الأداء في الكلية	4.19	1.219	5	عالية
21	يؤثر الرأسمال الفكري على البيئة الاجتماعية والثقافية في الكلية	4.19	1.079	5	عالية
27	التطور التكنولوجي ساهم في توليد خدمات تعليمية وتدريبية متميزة للكلية	4.19	1.205	7	عالية
20	تساهم البيئة الاجتماعية والثقافية في تطوير الأداء	4.14	1.120	8	عالية
18	تساعد القيم الاجتماعية في عمليات الاستقطاب والتوظيف في الكلية	4.04	1.196	9	عالية
22	القرارات السياسية للدولة تؤثر في قرارات وأنشطة الكلية التعليمية والتدريبية	4.04	1.105	9	عالية
16	تتأثر الخدمات التعليمية والتدريبية التي تقدمها الكلية وفق الوضع الاقتصادي في الأردن	4.01	1.199	11	عالية
25	البيئة السياسية والقانونية تساهم في تطوير الأداء	4.01	1.298	11	عالية
30	استفادت الكلية من التكنولوجيا الحديثة في تحسين وتطوير مستوى جودة عملياتها	4.01	1.297	11	عالية
19	الطبقات الاجتماعية في المجتمع لها دور في نوعية الخدمات التعليمية والتدريبية التي تقدمها الكل	3.95	1.140	14	عالية
31	يساعد الرأسمال الفكري في الاستفادة من التطور التكنولوجي في الكلية	3.72	1.298	15	عالية
32	يساعد الرأسمال الفكري في الاستفادة من موقع الدولة الجغرافي	3.70	1.318	16	عالية
28	تساعد البيئة التكنولوجية والطبيعية في تطوير الأداء	3.66	1.306	17	متوسطة
17	الرأسمال الفكري يخفف من تأثير البيئة الاقتصادية على الكلية	3.50	1.349	18	متوسطة
24	علاقات الدولة السياسية لها دور في طبيعة وشكل الخدمات التعليمية والتدريبية التي تقدمها الكل	2.74	1.515	19	منخفضة
	المتوسط العام	3.71	0.898		عالية

يشير الجدول (13/5)الى ان المتوسطات الحسابية لاجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس متغير البيئة الخارجية تراوحت ما بين (2.74- 4.26) وبدرجات موافقة تدرجت ما بين ال منخفضة والعالية، وجاءت الفقرة رقم (29) والتي تنص على : "موقع الدولة الجغرافي يساهم في توسيع نطاق الخدمات التعليمية والتدريبية المقدمة للعملاء " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.26) وانحراف معياري (1.173) وبدرجة موافقة عالية في حين جاءت الفقرة رقم (18) والتي تنص على :" **علاقات الدولة السياسية لها دور في طبيعة وشكل الخدمات التعليمية والتدريبية التي تقدمها الكلية "** . في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي قدره (2.74) وبانحراف معياري (1.515)وبدرجة موافقة متوسطة كما يشير الجدول الى موافقة افراد عينة الدراسة على الاسئلة التي تقيس متغير البيئة الخارجية بدرجة موافقة منخفضة اذ بلغ المتوسط العام(3.71).

اختبار معامل تضخم التباين Variance Infation Factor واختبار التباين المسموح Tolerance للتأكد من وجود أو عدم وجود تعددية الإرتباط Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة.

الجدول (14/5)

اختبار معامل تضخم التباين للمتغيرات المستقلة

Model		T VIF	
			اختبار التباين المسموح Tolerance
1	(Constant)		
	Ind 1	6.04	0.17
	Ind 2	3.65	0.27
	Ind 3	3.12	0.32
	Ind 4	1.32	0.76
	Ind 5	3.96	0.25

يبين الجدول (14/5)أن قيم معامل تضخم التباين كانت جميعها أكبر من العدد (1) وأقل من العدد (10)، مما يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين متغيرات الدراسة.

اختبار فرضيات الدراسة

لأختبار فرضيات الدراسة تم استخدام الانحدار المتعدد لدراسة أثر ادارة الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، الرأسمال الهيكلي، الرأسمال العلائقي، رأسمال الأصول الفكرية، رأسمال التجديد والتطوير) على كل من المتغيرات التابعة (لتكلفة، الحصة السوقية، الربحية، جودة الأداء، الإبداع و التطوير).

HO1: الفرضية الرئيسة : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية بمستوى معنوية ($p \leq 0.05$) **لإدارة الرأسمال الفكري بابعاده** (الرأسمال البشري، الرأسمال الهيكلي، الرأسمال العلائقي، رأسمال الأصول الفكرية، رأسمال التجديد والتطوير**) على تطوير اداء كلية القدس (لمينوس للتعليم).**

جدول (15/5)

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التفسير	F المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة	معامل الانحدار: المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
تطوير اداء المنظمة	0.92	0.85	145.13	0.00	الثابت	-0.11	0.16	-0.69	0.50
					الرأسمال البشري	0.33	0.08	4.02	0.00
					الراسمال الهيكلي	0.18	0.08	2.17	0.03
					الرأسمال العلائقي	0.19	0.07	2.97	0.00
					رأسمال الأصول الفكرية	0.18	0.06	3.06	0.00
					راسمال التجديد والتطوير	0.16	0.07	2.42	0.02

* يكون التأثير **ذو دلالة احصائية بمستوى معنوية** ($p \leq 0.05$)

توضح النتائج الواردة في الجدول (14/5) تأثير الراسمال الفكري في تطوير اداء كلية القدس اذ بلغت قيمة معامل الارتباط R بين الرأسمال الفكري وتطوير اداء الكلية (.92)عند مستوى ($p \leq 0.05$) اما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.85) اي ان ما قيمته (85%) من التغيرات فيتطوير اداء المنظمة

ناتج عن التغير في الرأسمال الفكري وقد بلغت قيمة التأثير (0.33)β لرأسمال البشري و (0.18) لرأسمال الهيكلي و (0.19) لرأسمال العلائقي و (0.18) لراسمال الاصول الفكرية و(0.16) لراسمال التجديد والتطوير ويؤكد معنوية هذا التاثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (145.13) وهي دالة عند مستوى ($p \leq 0.05$)ووفقا لقاعدة القرار اذا كانت قيمة F المحسوبة اكبر من قيمة F الجدولية ترفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على :

يوجد اثر ذو دلالة احصائية بمستوى معنوية ($p \leq 0.05$) لإدارة الرأسمال الفكري بابعاده (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الاصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير) على تطوير اداء كلية القدس (لمينوس للتعليم).

وتنبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية :

Ho1.1: الفرضية الفرعية الأولى

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بمستوى معنوية($p \leq 0.05$) لإدارة الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، الرأسمال الهيكلي، الرأسمال العلائقي، رأسمال الاصول الفكرية، ورأسمال التجديد والتطوير) على التكلفة كاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس.

الجدول (16/5)

نتائج تحليل الأنحدار

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التفسير المعدل	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig** مستوى الدلالة	معامل الانحدار			
						المتغير المستقل	Beta	T المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
التكلفة	0.87	0.76	84.18	5 134 139	0.00	الرأسمال البشري	0.18	1.76	0.08
						الرأسمال الهيكلي	0.20	2.03	0.05
						الرأسمال العلائقي	0.16	1.88	0.06
						راسمال الاصول الفكريه	0.18	2.64	0.01
						رأسمال التجديد والتطوير	0.25	3.19	0.00

* يكون التأثير **ذو دلالة احصائية بمستوى معنوية ($p \le 0.05$)**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression ويتضح من الجدول (15/5)أن قيمة معامل الارتباط بين متغيرات الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والراسمال العلائقي ورأسمال الاصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطويرتساوي (0.87) وهي دليل على وجود علاقة ايجابية معنوية بين المتغيرات وان قيمة معامل التفسير المعدل (0.76) وهذا يعني أن متغيرات الرأسمال الفكري يفسر ما نسبته 75.9% من التباين الحاصل في التكلفة. إضافة إلى ذلك فإن قيم بيتا(Beta) بلغت (0.18) للرأسمال البشري و (0.20) للرأسمال الهيكلي و (0.16) للرأسمال العلائقي و (0.18) لرأسمال الاصول الفكرية و(0.25) لرأسمال التجديد والتطوير، يتبين من الجدول انه يوجد أثر معنوي ذودلالة إحصائية **(**$p \le 0.05$) للمتغيرات المستقلة (الرأسمال البشري، الرأسمال الهيكلي، الرأسمال العلائقي، رأسمال الأصول الفكرية، رأسمال التجديد والتطوير) على المتغير التابع (التكلفة)، لأن قيمة F المحسوبة بلغت (84.18) ومعنويتها (Sig. ≤ 0.00) وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على: **" يوجد اثر ذو دلالة احصائية بمستوى معنوية**

($p \le 0.05$) لإدارة الرأسمال الفكري بابعاده (الرأسمال الهيكلي و رأسمال الأصول الفكرية و رأسمال التجديد والتطوير) على التكلفة كاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس (لمينوس للتعليم) باستثناء (الرأسمال البشري والرأسمال العلائقي)

Ho1.2: الفرضية الفرعية الثانية

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بمستوى معنوية $p \le 0.05$ لإدارة الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري و الرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الاصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير) على الحصة السوقية كاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس (لمينوس للتعليم).

الجدول (17/5)

نتائج تحليل الأنحدار

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التفسير المعدل	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig** مستوى الدلالة	معامل الانحدار			
						المتغير المستقل	Beta	T المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
الحصة السوقية	0.82	0.67	53.81	5 134 139	0.00	الرأسمال البشري	-0.02	-0.16	0.87
						الرأسمال الهيكلي	0.27	2.31	0.02
						الرأسمال العلائقي	0.04	0.42	0.68
						رأسمال الأصول الفكرية	0.23	2.88	0.01
						رأسمال التجديد والتطوير	0.37	3.94	0.00

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($p \leq 0.05$)

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Regression ويتضح من الجدول (16/5)أن قيمة معامل الارتباط بين متغيرات الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الاصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير تساوي (0.82) وهي دليل على وجود علاقة ايجابية معنوية بين المتغيرات وان قيمة معامل التفسير المعدل (0.67) وهذا يعني أن متغيرات الرأسمال الفكري يفسر ما نسبته 67% من التباين الحاصل في الحصة السوقية. إضافة إلى ذلك فإن قيم بيتا (Beta) بلغت (0.02) للرأسمال البشري و(0.27) للرأسمال الهيكلي و (0.04) للرأسمال العلائقي و (0.23) لرأسمال الاصول الفكرية و(0.37) لراسمال التجديد والتطوير ويتبين من الجدول انه يوجد أثر معنوي ذودلالة إحصائية ($p \leq 0.05$) للمتغيرات المستقلة (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الأصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير) على المتغير التابع (الحصة

السوقية) لأن قيمة F المحسوبة بلغت (18.52) ومعنويتها (Sig. ≤ 0.00) وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على: **"يوجد اثر ذو دلالة احصائية بمستوى معنوية (p ≤ 0.05) لإدارة الرأسمال الفكري بابعاده (الرأسمال الهيكلي و رأسمال الأصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير) على الحصة السوقية كاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس (لمينوس للتعليم) باستثناء الرأسمال البشري والرأسمال العلائقي ".**

Ho1.3: الفرضية الفرعية الثالثة.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الاصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير) على الربحية كاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس (لمينوس للتعليم).

الجدول (18/5)

نتائج تحليل الأنحدار

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التفسير المعدل	F المحسوبة	DF درجات الحرية	**Sig مستوى الدلالة	معامل الأنحدار			
						المتغير المستقل	Beta	T المحسوبة	**Sig مستوى الدلالة
الربحية	0.82	0.67	53.12	5 134 139	0.00	الرأسمال البشري	0.28	2.40	0.02
						الرأسمال الهيكلي	0.16	1.38	0.17
						الرأسمال العلائقي	0.23	2.33	0.02
						رأسمال الأصول الفكرية	0.12	1.47	0.14
						راسمال التجديد والتطوير	0.11	1.15	0.25

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($p \leq 0.05$)

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Regression ويتضح من الجدول (17/5)أن قيمة معامل الارتباط بين متغيرات الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والراسمال العلائقي ورأسمال الاصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير تساوي (0.82) وهي دليل على وجود علاقة ايجابية معنوية بين المتغيرات وان قيمة معامل التفسير المعدل (0.67) وهذا يعني أن متغيرات الرأسمال الفكري يفسر ما نسبته 66.5% من التباين الحاصل في الربحية. إضافة إلى ذلك فإن قيم بيتا (Beta) بلغت (0.28) للرأسمال البشري و (0.16) للرأسمال الهيكلي و (0.23) للرأسمال العلائقي و (0.12) لراسمال الاصول الفكرية و (0.11) لراسمال التجديد والتطوير ويتبين من الجدول انه يوجد أثر معنوي ذودلالة إحصائية ($p \leq 0.05$) للمتغيرات المستقلة (الرأسمال البشري و الرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الأصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير) على المتغير التابع (الربحية) لأن قيمة F المحسوبة بلغت (53.12) ومعنويتها (Sig. ≤ 0.00) وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على: " **يوجد اثر ذو دلالة احصائية بمستوى معنوية**

($p \leq 0.05$) لإدارة الرأسمال الفكري بابعاده (الرأسمال البشري والرأسمال العلائقي) على الربحية كاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس (لمينوس للتعليم) باستثناء الرأسمال الهيكلي ورأسمال الأصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير.

Ho1.4 : الفرضية الفرعية الرابعة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، الرأسمال الهيكلي، الرأسمال العلائقي، رأسمال الاصول الفكرية، ورأسمال التجديد والتطوير) على جودة الاداء كاحد ابعاد تطوير كلية القدس (لمينوس للتعليم)

الجدول (19/5)

نتائج تحليل الأنحدار

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التفسير المعدل	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig** مستوى الدلالة	معامل الانحدار			
						المتغير المستقل	Beta	T المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
جودة الاداء	0.74	0.58	40.02	5 134 139	0.00	الرأسمال البشري	0.32	2.63	0.02
						الرأسمال الهيكلي	0.30	2.42	0.03
						الرأسمال العلائقي	0.50	4.85	0.00
						راسمال الاصول الفكرية	0.24	2.13	0.04
						رأسمال التجديد والتطوير	0.19	1.99	0.04

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($p \le 0.05$)

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Regression ويتضح من الجدول (18/5)أن قيمة معامل الارتباط بين متغيرات الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والراسمال العلائقي ورأسمال الاصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير تساوي(0.74) وهي دليل على وجود علاقة ايجابية معنوية بين المتغيرات وان قيمةمعامل التفسير المعدل (0.58) وهذا يعني أن متغيرات الرأسمال الفكري يفسر ما نسبته 58%من التباين الحاصل في جودة الاداء. إضافة إلى ذلك فإن قيم بيتا(Beta) بلغت (0.32) للرأسمال البشري و (0.03) للرأسمال الهيكلي و (0.47) للرأسمال العلائقي و (0.24) لرأسمال الاصول الفكرية و (0.19) لرأسمال التجديد والتطوير ويتبين من الجدول انه يوجد أثر معنوي ذودلالة إحصائية ($p \le 0.05$) للمتغيرات المستقلة (الرأسمال البشري، الرأسمال الهيكلي، الرأسمال العلائقي، رأسمال الأصول الفكرية، رأسمال التجديد والتطوير) على المتغير التابع(جودة الاداء) لأن قيمة F المحسوبة بلغت (40.02) ومعنويتها (Sig. ≤ 0.00) وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على : **يوجد اثر ذو دلالة احصائية بمستوى معنوية ($p \le 0.05$) لإدارة الرأسمال الفكري بابعاده (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال**

العلائقي ورأسمال الأصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير) على جودة الاداء كاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس (لمينوس للتعليم).

Ho1.5: الفرضية الفرعية الخامسة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارةالرأسمال الفكري (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الاصول الفكري ورأسمال التجديد والتطوير) على الابداع والتطوير كاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس (لمينوس للتعليم).

جدول (20/5)

نتائج تحليل الأنحدار

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R^2 معامل التفسير المعدل	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig** مستوى الدلالة	معامل الانحدار			
						المتغير المستقل	Beta	T المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
الابداع والتطوير	0.87	0.76	84.77	5 134 139	0.00	الرأسمال البشري	0.58	5.87	0.00
						الراسمال الهيكلي	0.04	0.43	0.03
						الرأسمال العلائقي	0.08	0.95	0.03
						رأسمال الأصول الفكرية	0.29	2.37	0.04
						راسمال التجديد والتطوير	0.38	2.207	0.04

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($p \le 0.05$)

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Regression ويتضح من الجدول (19/5)أن قيمة معامل الارتباط بين متغيرات الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والراسمال العلائقي ورأسمال الاصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير تساوي (0.87) وهي دليل على وجود علاقة ايجابية معنوية بين المتغيرات وان قيمة معامل التفسير المعدل (0.76) وهذا يعني أن متغيرات الرأسمال الفكري يفسر ما نسبته 76% من التباين الحاصل في الابداع والتطوير.إضافة إلى ذلك

فإن قيم بيتا (Beta) بلغت (0.58) للرأسمال البشري و(0.04) للرأسمال الهيكلي و (0.08) للرأسمال العلائقي و (0.29) لرأسمال الاصول الفكرية و (0.38) لرأسمال التجديد والتطوير ويتبين من الجدول انه يوجد أثر معنوي ذودلالة إحصائية ($p \leq 0.05$) للمتغيرات المستقلة(الرأسمال البشري، الرأسمال الهيكلي، الرأسمال العلائقي، رأسمال الأصول الفكرية، رأسمال التجديد والتطوير) على المتغير التابع (الابداع والتطوير) ، لأن قيمة F المحسوبة بلغت (63.21) ومعنويتها ($Sig. \leq 0.00$) وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على : **يوجد اثر ذو دلالة احصائية بمستوى معنوية ($p \leq 0.05$) لإدارة الرأسمال الفكري بابعاده (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الأصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير) على الابداع كاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس (لمينوس للتعليم).**

تحليل الإنحدار الهرمي لقياس الفرضية الرئيسية الثانية وفرضياتها الفرعية:

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($p \leq 0.05$) لبيئة كلية القدس (لومينوس للتعليم) في تحسين أثر إدارة الرأسمال الفكري في تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).

الجدول (21/5)

الانحدار المتعدد الهرمي لأثر بيئة كلية القدس (لومينوس للتعليم) في تحسين أثر إدارة الرأسمال الفكري على تطوير اداء كلية القدس (لومينوس للتعليم)

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	الخطوة الأولى			الخطوة الثانية		
		β	قيمة t المحسوبة	Sig t	β	قيمة t المحسوبة	Sig t
تطوير الأداء	الرأسمال الفكري	0.917	27.014	0.00	0.917	27.014	0.00
	بيئة المنظمة				0.161	3.536	0.01
	معامل التحديد R^2	0.841			0.854		
	ΔR^2	0.840			0.013		
	f	729.749			401.548		
	Sig f	0.000			0.000		

يعرض الجدول (20/5) نتائج تحليل الانحدار المتعدد الهرمي القائم على نموذجين، إذ عكست نتائج النموذج الأول المبينة على الخطوة الأولى وجود أثر ذو دلالة احصائية لمتغير (إدارة الرأسمال الفكري) في (تطوير الأداء)، حيث كانت قيمة (f=729.749) وبمستوى دلالة (sig f=0.00) وهي أقل من (0.05)، كما كانت قيمة معامل التحديد(R^2 = 0.841) وهذا يشير إلى أن (إدارة الرأسمال الفكري) يفسر ما نسبته (84.1%) من التباين الحاصل في (تطوير الأداء).

وفي الخطوة الثانية تم إدخال متغير (بيئة المنظمة) لنموذج الانحدار، حيث ازدادت قيمة معامل التحديد R^2 بنسبة (85.4)، وهذه النسبة دالة احصائياً حيث كانت قيمة (f = 401.548) وبمستوى دلالة (sig f = 0.00) وهي أقل من (0.05)، كما كانت قيمة ß تساوي (.917) عند بيئة المنظمة، وقيمة (t=27.014) وبمستوى دلالة (sig= 0.00)، وهذا يؤكد الأثر المعنوي لبيئة المنظمة في التأثير على تحسين العلاقة بين إدارة الرأسمال الفكري وتطوير أداء المنظمة.

حيث تحسنت نسبة تفسير التباين بنسبة(1ß%) لترتفع من (84.1%) إلى (85.4%)، ويعود هذا التأثير لبيئة المنظمة في تحسين أثر إدارة الرأسمال الفكري على تطوير أداء المنظمة.

وعليه نرفض الفرضية العدمية الأولى والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لبيئة المنظمة في تحسين أثر إدارة الرأسمال الفكري على تطوير أداء المنظمة ونقبل

الفرضية البديلة التي تنص على أنه : يوجد اثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في تحسين أثر إدارة الرأسمال الفكري على تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم)

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الاولى

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($p \le 0.05$) لبيئة كلية القدس (لومينوس للتعليم) الداخلية في تحسين أثر إدارة الراسمال الفكري في تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).

الجدول (22/5)

الانحدار المتعدد الهرمي لأثر بيئة كلية القدس (لومينوس للتعليم) الداخلية في تحسين أثر إدارة الرأسمال الفكري على تطوير اداء كلية القدس (لومينوس للتعليم)

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	الخطوة الأولى			الخطوة الثانية		
		β	قيمة t المحسوبة	Sig t	β	قيمة t المحسوبة	Sig t
تطوير الأداء	الرأسمال الفكري	0.917	27.014	0.000	0.820	18.511	0.000
	بيئة المنظمة الداخلية				0.144	3.246	0.001
	معامل التحديد R^2	0.841			0.852		
	ΔR^2	0.840			0.011		
	f	729.749			395.957		
	Sig f	0.000			0.000		

يعرض الجدول (5/20) نتائج تحليل الانحدار المتعدد الهرمي القائم على نموذجين، إذ عكست نتائج النموذج الأول المبينة على الخطوة الأولى وجود أثر ذو دلالة احصائية لمتغير (إدارة الرأسمال الفكري) في (تطوير الأداء)، حيث كانت قيمة (f=729.749) وبمستوى دلالة (sig f=0.00) وهي أقل من (0.05)، كما كانت قيمة معامل التحديد(R^2 =.841) وهذا يشير إلى أن (إدارة الرأسمال الفكري) يفسر ما نسبته (%84.1) من التباين الحاصل في (تطوير الأداء).

وفي الخطوة الثانية تم إدخال متغير (بيئة المنظمة الداخلية) لنموذج الانحدار، حيث ازدادت قيمة معامل التحديد R^2 بنسبة (%85.2)، وهذه النسبة دالة احصائياً حيث كانت قيمة (f = 395.597) وبمستوى دلالة (sig f = 0.00) وهي أقل من (0.05)، كما كانت قيمة ß تساوي (.917) عند بيئة المنظمة الداخلية، وقيمة (t= 27.014) وبمستوى دلالة (sig= 0.00)، وهذا يؤكد الأثر المعنوي لبيئة المنظمة الداخلية في التأثير على تحسين العلاقة بين إدارة الرأسمال الفكري وتطوير أداء المنظمة.

حيث تحسنت نسبة تفسير التباين بنسبة (11%) لترتفع من (84.1%) إلى (85.2%)، ويعود هذا التأثير لبيئة المنظمة الداخلية في تحسين أثر إدارة الرأسمال الفكري على تطوير أداء المنظمة.

وعليه نرفض الفرضية العدمية الأولى والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لبيئة المنظمة الداخلية في تحسين أثر إدارة الرأسمال الفكري على تطوير أداء ونقبل

الفرضية البديلة التي تنص على أنه : يوجد اثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للبيئة الداخلية لكلية القدس (لومينوس للتعليم) في تحسين اثرإدارة الرأسمال الفكري على تطويرالأداء.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($p \le 0.05$) لبيئة كلية القدس (لومينوس للتعليم) الخارجية في تحسين أثر إدارة الرأسمال الفكري في تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).

الجدول (23/5)

الانحدار المتعدد الهرمي لأثر بيئة كلية القدس (لومينوس للتعليم) في تحسين أثر إدارة الرأسمال الفكري على تطوير اداء كلية القدس (لومينوس للتعليم)

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	الخطوة الأولى			الخطوة الثانية		
		β	قيمة t المحسوبة	Sig t	β	قيمة t المحسوبة	Sig t
تطوير الأداء	الرأسمال الفكري	0.917	27.014	0.000	0.813	18.153	0.000
	بيئة المنظمة الخارجية				0.152	3.385	0.001
	R^2 معامل التحديد	0.841			0.853		
	ΔR^2	0.840			0.012		
	f	729.749			398.257		
	Sig f	0.000			0.000		

يعرض الجدول (5/21) نتائج تحليل الانحدار المتعدد الهرمي القائم على نموذجين، إذ عكست نتائج النموذج الأول المبينة على الخطوة الأولى وجود أثر ذو دلالة احصائية لمتغير (إدارة الرأسمال الفكري) في (تطوير الأداء)، حيث كانت قيمة (f=729.749) وبمستوى دلالة (sig f=0.00) وهي أقل من (0.05)، كما كانت قيمة معامل التحديد(R^2 =.841) وهذا يشير إلى أن (إدارة الرأسمال الفكري) يفسر ما نسبته (84.1%) من التباين الحاصل في (تطوير الأداء).

وفي الخطوة الثانية تم إدخال متغير (بيئة المنظمة الخارجية) لنموذج الانحدار، حيث ازدادت قيمة معامل التحديد R^2 بنسبة (85.3%)، وهذه النسبة دالة احصائياً حيث كانت قيمة (f =398.257) وبمستوى دلالة (sig f = 0.00) وهي أقل من (0.05)، كما كانت قيمة ß تساوي (.917) عند بيئة المنظمة الخارجية، وقيمة (t= 27.014) وبمستوى دلالة (sig= 0.00)، وهذا يؤكد الأثر المعنوي لبيئة المنظمة في التأثير على العلاقة بين إدارة الرأسمال الفكري وتطوير أداء المنظمة.

حيث تحسنت نسبة تفسير التباين بنسبة(1.2%) لترتفع من (84.1%) إلى (85.3%)، ويعود هذا التأثير لبيئة المنظمة الخارجية في تحسين أثر إدارة الرأسمال الفكري على تطوير أداء المنظمة.

وعليه نرفض الفرضية العدمية الأولى والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للبيئة الخارجية لكلية القدس (لومينوس للتعليم) في تحسين اثر إدارة الرأسمال الفكري على

تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم) ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه : يوجد اثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للبيئة الخارجية لكلية القدس (لومينوس للتعليم) في تحسين أثر إدارة الرأسمال الفكري على تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم)

الفصل السادس

الاستنتاجات والتوصيات

تناول هذا الفصل أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها هذه الدراسة، من خلال مناقشة وتفسير وتحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة التيتم عرضها في الفصل الخامس ومقارنتها مع الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بأثر المتغيرات المستقلة (مكونات الرأسمال الفكري) على المتغيرات التابعة (تطوير أداء كلية القدس – لومينوس للتعليم) في ظل المتغيرات المعدلة (بيئة الداخلية والخارجية لكلية القدس – لومينوس للتعليم). كما تناول هذا الفصل التوصيات في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتي أشارت إلى مدى وجود أثر لإدارة الرأسمال الفكري بابعاده (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الأصول الفكري ورأسمال التجديد والتطوير) وتطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم)في ظل وجود المتغير المعدل (البيئة الداخلية والبيئة الخارجية للكلية).

1-6 مناقشة نتائج الدراسة :

بالنسبة لخصائص أفراد عينة الدراسة (البيانات التعريفية) :

- كانت أكبر نسبة لمتغير الجنس هي الذكور، وهذا مؤشر على إرتفاع نسبة الذكور في سوق العمل الأردني.
- كانت أكبر نسبة لمتغير العمر هي الفئة العمرية (30-40 سنة فأقل)وبالتالي فإن هذه الفئة العمرية لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة، حيث شكلت فئة الشباب غالبية المورد البشري العامل في الكلية المبحوثة.
- أما أكبر نسبة لمتغير الخبرات فهي للأفراد ذوو الخبرة (10-15 سنة فأقل) وهذا يشير إلى استقطاب الكلية المبحوثة لفئة الشباب.
- وكانت أكبر نسبة لمتغير المستوى التعليمي (المؤهل العلمي) هي نسبة حملة درجة البكالوريوس، وهذا يشير إلى أن الحد الأدنى للدرجة العلمية التي توظفها الكلية هي درجة البكالوريوس لضمان الحد الأدنى من العلم والمعرفة اللازمة تلإنجاز العمل المطلوب، كذلك لضمان الالتزام بمعايير الاعتماد المحلية والدولية حول المؤهلات العلمية اللازمة للكادر التدريسي في الكلية.

-وأخيراً، كانت أكبر نسبة في المسمى الوظيفي من وظيفة أكاديمي وهذا يشير إلى أن تطوير أداء المنظمات وخاصة المنظمات التعليمية يكون من خلال فئة الأكاديميين.

متغيرات الدراسة:

-خلُصت الدراسة إلى أن أثر إدارة الرأسمال البشري في تطوير أداء الكلية جاء بمتوسطات حسابية لإجابات عينة الدراسة تراوحت ما بين (3.47 – 4.36)وبدرجات موافقة تدرجت ما بين المتوسطة والعالية، حيث كانت الكلية تحصل على أفضل المخرجات حيث أن الموظفون يتمتعون بالمعرفة اللازمة للقيام بالعمل والخبرات التي يستخدمونها في حل مشاكل العمل التي تواجههم مما يؤدي إلى تطوير الأداء، إضافة إلى أن الموظفون يمتلكون القدرة على توليد الأفكار في مجالات وظائفهم المختلفة، الأمر الذي يسهم في تطوير أداء الكلية.

-وأشارت الدراسة إلى أن أثر الرأسمال الهيكلي في تطوير أداء الكلية جاء بمتوسطات حسابية لإجابات عينة الدراسة تراوحت ما بين (2.50-4.11)وبدرجات موافقة تدرجت ما بين المنخفضة والعالية، حيث أن الكلية تعتمد على عمل مقارنات مرجعية مستمرة ودورية بهدف تقييم وتحسين وتطوير أدائها، كما أن النظامن المستخدم في الكلية يساعد في سرعة إنجاز الأعمال، وبما أن الكلية رائدة في مجال التميز والتطوير في الخدمات التعليمية والتدريبية مما يساعد على تطوير الأداء الأمر الذي يعود بالفائدة والنفع على العملاء، كما أن الكلية تتابع وتتبنى آخر التطورات العملية والتقنية في مجال التعليم والتدريب حول العالم، مما يسهم في رفع مستوى الكلية على كافة الصُعد المحلية والعربية والدولية مقارنة بالكليات المنافسة الأخرى.

- توصلت الدراسة إلى أن الرأسمال العلائقي يؤثر في تطوير أداء الكلية حيث كانت المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة تراوحت ما بين (3.68 – 4.29)وبدرجات موافقة تدرجت ما بين المتوسطة والعالية، حيث أن الكلية تقوم بعمل دراسات دورية لبيئتها التنافسية، وتقوم بتقديم مزايا إضافية لعملاءها وتعمل على الحصول على رضا العملاء من خلال تخفيض وقت الاستجابة لشكاوي العملاء والعمل على حلها بفاعلية وبأسرع وقت ممكن.

-كما توصلت الدراسة إلى أن رأسمال الأصول الفكرية له أثر على تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم) حيث جاء بمتوسطات حسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة تراوحت ما بين (3.62 – 4.10) وبدرجات موافقة تدرجت ما بين المتوسطة والعالية، حيث أن الكلية توفر خدمة الاتصال بالشبكة

العنكبوتية واستخدام البرمجسات الحديثة لأداء أعمالها التعليمية والتدريبية الأمر الذي يسهم بشكل واضح في تطوير أداء الكلية.

-وأشارت الدراسة إلى أن رأسمال التجديد والتطوير له أثر على تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم)حيث جاء بمتوسطات حسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة تراوحت ما بين (2.78 – 4.25) وبدرجات موافقة تدرجت ما بين المنخفضة والعالية، حيث أن الكلية تستقطب الكفاءات البشرية التي تتمتع بالتميز والقدرات وتقوم بعمليات التدريب والتطوير المستمر لهم كما أنها تشجع العاملين لديها وتنمي فيهم روح الإبداع والابتكار وذلك من خلال توفير مصادر حديثة ومتنوعة للمعرفة، مما يسهم وبشكل كبير في تطوير الأداء والحصول على ميزة تنافسية مقارنة بالمنافسين من الكليات التي تعمل في نفس المجال التعليمي والتدريبي.

مناقشة نتائج تحليل فرضيات الدراسة

لقد أظهرت نتائج تحليل فرضيات هذه الدراسة أنهيوجد اثر لإدارة الرأسمال الفكري بابعاده (الرأسمال البشري و الرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الاصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير) على تطوير اداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).ويمكن تفسير ذلك لكون الرأسمال الفكري يشكل احد الاصول المهمة لكل المنظمات حيث ان الرأسمال الفكري يشكل القاعدة الاساسية في تطوير بيئة عمل المنظمة وخلق ميزة تنافسية اذ يشكل اقوى اداة تنافسية للمنظمات اذ يعمل على دعم الاستخدام العلمي للمعلومات مما يؤدي الى تعزيز الاداء وتت وافقهذه النتيجة مع دراسة كل من (محمد وسعيد ، 2012) و دراسة (ابو الغنم ، 2012)وكذلك دراسة (Khan,et.al., 2012) ودراسة (Zeghal & Maataul, 2010)ودراسة (Hu, et.al. 2009) وأيضاً اتفقت مع دراسة (Cabrita & Bontis, 2008)و دراسة (Firer & Staubvabj, 2003).

–يوجد اثر لإدارة الرأسمال الفكري بابعاده (الرأسمال الهيكلي ورأسمال الأصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير)على التكلفة كاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس (لومينوس للتعليم). باستثناء الرأسمال البشري والرأسمال العلائقي ويعود ذلك الى ان الرأسمال الفكري يؤدي الى انتاج افكار جديدة تنعكس ايجابا على المنظمة ومنتجاتها السوقية وهذا يعني خلق وابتكار اساليب متطورة في انتاج المنتجات او الخدمات مما يساعد في تخفيض تكاليف الانتاج والذي ينعكس ايجابا على منتجات المنظمة.

-يوجد اثر لإدارة الرأسمال الفكري بابعاده (الرأسمال الهيكلي ورأسمال الأصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير)على الحصة السوقية كاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس باستثناء الرأسمال البشري، والرأسمال العلائقي في كلية القدس (لومينوس للتعليم). ويمكن تفسير ذلك إلى أن الرأسمال الفكري يمثل ميزة تنافسية للمنظمة لأن المنظمات اليوم تتنافس على أساس المعرفة والمعلومات والمهارات التي لديها لتمثل بذلك مصدراً جوهرياً للميزة التنافسية كما أنه يساعد في توليد الثروة والقيمة وزيادة الأرباح والقدرات التنافسية للمنظمة عن طريق تطبيق استراتيجيات مبتكرة أساسها المعرفة والإبداع أو الممارسات لتعم الفائدة على الشركة والمجتمع على حدٍ سواء. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من (Verde, 2012) ودراسة (Mitchell, 2010) وتختلف مع دراسة (Firer & Staubvabj, 2003).

-يوجد اثر لإدارة الرأسمال الفكري بابعاده (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الأصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير) على الربحية كاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس (لومينوس للتعليم) باستثناء الرأسمال الهيكلي ورأسمال الأصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير، ويمكن تفسير ذلك الى ان الرأسمال الفكري يعمل على دعم الاستخدام الامثل للمعلومات الامر الذي يؤدي الى تعزيز الاداء اذ ان المعرفة تلعب دورا كبيرا ومتزايدا واخذت تفوق في اهميتها بقية العناصر المادية الاخرى كما اصبحت عنصرا مهما في رفع كفاءة الاداء مما ينعكس ايجابا على ربحية المنظمة وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من (Firer & Staubvabj, 2003) ودراسة (Ahanger, 2003).

-يوجد اثر لإدارة الرأسمال الفكري بابعاده (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الأصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير)على جودة الاداء كاحد ابعاد تطوير اداء اداء كلية القدس (لومينوس للتعليم) ويمكن تفسير ذلك الى ان الرأسمال الفكري بابعاده يركز بالدرجة الاولى على تحسين الاداء والرفع من كفاءه الاداء بشكل يفوق المنافسين وهذا يتطلب رفع جودة الاداء بهدف التميز في الاداء وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Heringer, et.al., 2002).

– يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الاصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير) على الابداع والتطوير كاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).ويمكن تفسير ذلك الى ان الرأسمال الفكري يعمل على توفير افراد يتمتعون بقدرات ومهارات ويميل الرأسمال الفكري بالدرجة الاولى الى المبادرة وتقديم

الأفكاروالمقترحات البناءة ويعتبر من الأصول غير الملموسة لكونه يعتمد على الإنتاج والتوزيع والمعرفة والمعلومات المتراكمة والخبرات الموجودة في عقول الأفراد المتميزين التي تطبق في مكان العمل لمواجهة الظروف المتغيرة وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (العدوان وسليمان 2012) ودراسة (Heringer, et.al., 2002) ودراسة (Zetenter, et.al., 2008).

- يوجد اثر لإدارة الرأسمال الفكري بابعاده (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الأصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير) على الابداع والتطويركاحد ابعاد تطوير اداء كلية القدس(لومينوس للتعليم).ويمكن تفسير ذلك الى ان الرأسمال الفكري يعمل على توفير البنية التحتية والانظمة والاجراءات التنظيمية والبرمجيات وقواعد البيانات والمعلومات التي توفر البيئة المناسبة للابداع والتطوير كما انه يوفر المهارات والقدرات والخبرات التي يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية لتحسين أداءعمليات الشركات وتطوير مساحة إبداعاتها.

- يوجد أثر لبيئة كلية القدس (لومينوس للتعليم) في تحسين أ ثر إدارة الرأسمال الفكري بابعاده (التكلفة والحصة السوقية والربحية وجودة الاداء والابداع والتطوير) في تطوير اداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).

- يوجد أثر لبيئة كلية القدس (لومينوس للتعليم) في تحسين اثر إدارة الرأسمال الفكري بابعاده (التكلفة والحصة السوقية والربحية وجودة الاداء والابداع والتطوير) في تطوير اداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).

- يوجد أثر لبيئة كلية القدس (لومينوس للتعليم) في تحسين اثر إدارة الرأسمال الفكري بابعاده (التكلفة والحصة السوقية والربحية وجودة الاداء والابداع والتطوير) في تطوير اداء كلية القدس (لومينوس للتعليم).

2-6 استنتاجات الدراسة:

توصلت الدراسة الحالية لمجموعة من الاستنتاجات هي:

-وجود علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية (احصائية) بين مكونات الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الأصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير) مجتمعة في ظل بيئة المنظمة الداخلية والخارجية وبدرجات متفاوتة مما يعني أنه إذا ما قامت كلية القدس (لومينوس للتعليم) بإدارة رأسمالها الفكري بكفاءة، حصلت على نتائج أفضل في تطوير أداءها.

-يوجد في الكلية المبحوثة مقومات للرأسمال الفكري ويستدل على ذلك من خلال وجود إثر ذو دلالة معنوية للرأسمال الفكري بمكوناته الخمسة (لرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي والرأسمال العلائقي ورأسمال الأصول الفكرية ورأسمال التجديد والتطوير) مجتمعة مع بعضها البعض في تطوير الأداء لكلية القدس (لومينوس للتعليم).

-إن التأثير الإيجابي لرأسمال التجديد والتطوير في تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم)، يدل على قوة عناصر ومقومات رأسمال التجديد والتطوير في الكلية المبحوثة، ومن أهم هذه العناصر تميز الكلية بالسمعة العلمية وتمتعها بكوادر تدريسية تمتاز بالإبداع والتعلم، وأن الإدارة العليا في الكلية تستقطب الكفاءات للعمل لديها، وأن الكلية تشجع روح الابتكار والإبداع لدى العاملين، كما وأن الكلية تطور وتحدث المعرفة المستخدمة فيها باستمرار.

-إن التأثير الإيجابي للرأسمال العلائقي في يتطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم) وهذا يعني أن الكلية تمتلك عناصر ومقومات للرأسمال العلائقي، ومن هذه العناصر أن الكلية تقيم الكثير من التعاون والتحالفات الاستراتيجية مع منظمات محلية وإقليمية ودولية وهذا أكسبها ميزة تنافسية مقارنة بالكليات المنافسة الأخرى.كما أن الكلية تقوم بعمل مسح ودراسات لبيئتها التنافسية مما يؤدي لمعرفة متطلبات واحتياجات الأطراف الخارجية التي لها علاقة بها وعملاءها وهذا يساعد في الارتقاء بنوعية الخدمات المقدمة لهم.

-أما بالنسبة للرأسمال الهيكلي له أثر ذو دلالة معنوية على تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم) وهذا يعني وجود عناصر للرأسمال الهيكلي في الكلية المبحوثة ومن أهم هذه العناصر وجود نظام متكامل في الكلية يساهم في سرعة إنجاز الأعمال مما يؤدي لتوفير الخدمات بوقت قصير الأمر الذي يسهم في زيادة رضا جميع الأطراف التي تتعامل مع الكية مما أكسبها ميزة تنافسية. كما أن تمتع الكلية

بمركز ريادي في التميز والتطوير ساعد في تقديم خدمات متطورة أدت إلى تميز الكلية المبحوثة مقارنة بالكليات الأخرى والتي تعمل في نفس المجال.

–وهناك أثر ذو دلالة معنوية في تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم) للرأسمال البشري وهذا يدل على وجود مقومات عناصر الرأسمال البشري مثل (جود أنظمة للحوافز والمكافآت المرتبطة بالأداء التميز، وتوفر برامج تدريب وتأهيل لتطوير المعرفة والخبرات لدى العاملين في الكلية.

–أما بالنسبة لرأسمال الأصول الفكرية لها أثر على تطوير أداء كلية القدس (لومينوس للتعليم) وهذا يدل على أنه توجد مقومات لرأسمال الأصول الفكرية مثل استخدام الوسائل الالكترونية لتقديم الخدمات من خلالها.

3-6 التوصيات

على ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة توصي الباحثة بما يلي :

1 -أن تولي كلية القدس (لومينوس للتعليم)اهتمامها بالرأسمال الفكري والمحافظة على اصوله نظرا لما له من دور بارز يتمثل في رفع كفاءة اداء كلية القدس (لومينوس للتعليم) ويمكن لها ذلك من خلال عمليات الاستقطاب الفاعلة وأنظمة حوافز مرتبطة بالأداء.

2 -أنتعامل كلية القدس مع كافة ابعاد الرأسمال الفكري واعتباره اطارا متكاملا بابعاده الخمسة وعدم إهمال اي مكون من مكوناته بهدف الاستفادة القصوى من الرأسمال الفكري لتحسين مستويات الاداء وليس الاهتمام فقط ببعض المكونات كرأسمال التجديد والتطوير والرأسمال العلائقي حيث أظهرت النتائج بأن هناك بعض القصور بالرأسمال الفكري والرأسمال الهيكلي ورأسمال الأصول الفكرية.

3 -العمل على دعم الانشطة والفعاليات المتعلقة ببناء قنوات الاتصال ودعم سياسات الاتصال للابقاء على جسور ممدودة بين المنظمة واصحاب المصالح ممثلين بالعملاء والموردين.

4 -التركيز على موضوع الموجودات الفكرية واجراء دراسات موسعة حول الاسلوب الذي يساعد في استثمار هذه الموجودات.

5 -الاهتمام بالموارد البشرية وتنميتها وتدريبها وتلبية احتياجات تنمية طاقاتها الابداعية والخلاقة، عن طريق التنمية المهنية، وعلاقات التعاون مع الزملاء والعلاقات العامة مع المؤسسات الأخرى.

6 -أن تقوم إدارة كلية القدس (لومينوس للتعليم)بتشجيع بناء فرق العمل مما له دور مهم في تكوين الرأسمال البشري المتميز الذي يسهم في تطوير الأداء.

7 -أن تحرص إدارة كلية القدس (لومينوس للتعليم)على مشاركة العاملين في الكلية بأعمال متنوعة من أجل زيادة خبراتهم العملية، بما ينعكس على تعزيز الرأسمال البشري لدى الكلية كأحد أبعاد الرأسمال الفكري وبشلك يسهم في تحسين وتطوير الأداء فيها.

8 -وضع سياسات برامج تحفيزية لتشجيع العاملين على تنمية قدراتهم ومهاراتهم الشخصية لافساح المجال امامهم للابداع والابتكار.

9 -وضع خطة للمحافظة على الرأسمال الفكري من خلال اعتماد برامج تحفيزية مادية ومعنوية والعمل على استقطاب الافراد ذوي المهارات والقدرات وتوفير كل ما يلزم لجذب هذه الكفاءات.

10 -نظرا لكون الرأسمال الفكري ميزة تنافسية لمنظمات الاعمال المعاصرة بالاضافة لكون احد اهم مصادر نموها وازدهارها لذا توصي الدراسة الادارات العليا في المنظمات بشكل عام وادارات الموارد البشرية بشكل خاص متابعة العقول المبدعة والخلاقة وجذبها واستقطابها كمهارات وخبرات يمكن الافادة منها في الرصيد المعرفي الامر الذي ينعكس ايجابا على الاداء.

11 -ضرورة بذل منظمات الاعمال اقصى جهودها لتوفير الرأسمال الهيكلي والمتمثل بالبنية التحتية والمعدات والبرامج اللازمة وأية إمكانات إدارية اخرى فضلا عن تهيئة المناخ المناسب للعاملين بهدف تحسين ادائهم.

12 -التركيز على امتلاك الخبرات العملية والمعرفة والموارد المعرفية وبناء العلاقات مع اصحاب المصالح بهدف التميز من خلال الاستثمار في الرأسمال الفكري ووضع سياسة ممنهجة للحفاظ على الرأسمال الفكري .

13 -من الضروري أن تقوم كلية القدس (لومينوس للتعليم)ببذل جهود مكثفة ومتواصلة لدعم وتعزيز الجهود والنشاطات الرامية إلى إثراء وتعزيز العلاقات مع العملاء (زبائن، موردين، منافسين، السوق) والأطراف ذات العلاقة بالكلية.

14 -أن تولي إدارة كلية القدس (لومينوس للتعليم)أهمية لما يتعلق بالمتابعة المستمرة للتعرف على الحاجات المتغيرة للزبائن والعمل على تلبيتها واشباعها وسرعة الاستجابة لها.

15 -اعطاء اعضاء الهيئة التدريسية وعلى الاخص المتميزين منهم الفرصة للمشاركة في وضع اسس ومعايير الاداء.

16تشجيع التعاون وإقامة المزيد من التحالفات الاستراتيجية والاحتفاظ بها، ومحاولة الاستفادة من إمكاناتها وخبراتها وبالشكل الذي يسهم في تعزيز الرأسمال العلائقي لدى كلية القدس (لومينوس للتعليم).

17 لأن تسعى كلية القدس (لومينوس للتعليم)إلى الارتقاء بمستوى الأداء لديها عن طريق مكتبة الكلية وذلك بالاهتمام بتوفير المراجع العربية والأجنبية في مختلف التخصصات وتيسير وصولها إلى يد أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة.وزيادة إسهام المكتبة في التطوير والتنمية المهنية الذاتية لأعضاء الهيئة التدريسية، مثل توفير اشتراكات خاصة دورية في المنتديات والمجلات والدوريات والمكتبات العالمية، وتزويد اعضاء الهيئة التدريسية فيها، وإنشاء Book Store.

18 لأن تسعى كلية القدس (لومينوس للتعليم) بتطوير وتحسين أداءها والارتقاء بمركزها التنافسي وحصتها السوقية عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك بالتركيز على دور تكنولوجيا المعلومات واللحاق بركب التطور المستمر، مثل التسجيل الالكتروني، وذلك بمتابعة ما يستجد منها، وتوفير ما يمكن الاستفادة منه.

19 لأن تقوم إدارة كلية القدس (لومينوس للتعليم)بالارتقاء بمستوى أداءها عن طريق عملياتها الداخلية وذلك بالتركيز على رفع جودة التعليم والتدريب من خلال تطبيق أنظمة الاعتماد والجودة المحلية والعالمية، وعمل خطط استراتيجية للجودة، بإيجاد أنظمة فعالة لاستقطاب الكفاءات وتعيينها ولتقييم الأداء والترقية والتحفيز في الكلية وتطبيق مؤشرات محددة لنوعية أداء أعضاء هيئة التدريس، وبأن تطبق الكلية سياسات إدارية تسهم في تحسين أداءها.

20 لأن تشجع إدارة كلية القدس (لومينوس للتعليم) على أن يكون هناك تبادل بين الكليات المحلية من جهة وبين الكليات في الخارج من جهة أخرى، لتبادل المعارف والخبرات حول مواضيع الرأسمال الفكري وتطوير الأداء ومعرفة آخر ما تم التوصل إليه فيها.

4 6 توصيات تتعلق بالدراسات المستقبلية :

1 أجريت هذه الدراسة على كلية القدس (لومينوس للتعليم) فقط، لذا توصي الباحثة بإجراء بحوث مستقبلية حول اختبار أثر إدارة الرأسمال الفكري على تطوير الأداء في قطاعات وصناعات أخرى.

2 أجريت هذه الدراسة في المملكة الأردنية الهاشمية، وحتى نتمكن من تعميمها على دول أخرى، توصي الباحثة بإجراء بحوث مستقبلية حول اختبار أثر إدارة الرأسمال الفكري على تطوير الأداء في دول أخرى.

3 إمكانية اختبار النموذج المقترح لإدارة الرأسمال الفكري على قطاعات أخرى في بيئة الأعمال الأردنية كي نتمكن بعد ذلك من تعميم النتائج.

4 بالرغم من أن الفقرات والأبعاد التي استخدمت لقياس الرأسمال الفكري والأبعاد التي استخدمت لقياس تطوير الأداء كان لها درجة ثبات ومصداقية مرتفعة إلا أن الباحثة توصي بتطوير هذه الفقرات والأبعاد والبحث عن فقرات وأبعاد أخرى.

5 6 اقتراحات لدراسات المستقبلية :

في ضوء ما سبق تقديمه من نتائج وتوصيات تقترح الباحثة بعض الدراسات في مجال إدارة الرأسمال الفكري منها على سبيل المثال:

- دور إدارة الرأسمال الفكري في تحقيق ضمان جودة التعليم التقني في المملكة الأردنية الهاشمية.
- واقع إدارة الرأسمال الفكري وأثره في تحسين وتطوير الأداء لكليات المجتمع المتوسطة في المملكة الأردنية الهاشمية.
- التحديات وأوجه القصور في إدارة الرأسمال الفكري في مؤسسات التعليم العالي وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية.
- تقييم استراتيجيات الاستثمار في الرأسمال الفكري ودورها في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات التعليم العالي.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

السعد، مسلم علاوي، والغالبي ، طاهر محسن. (1999). السياسات الإدارية: المفهوم، الصياغة، الحالات الدراسية، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة البصرة، العراق.

الصفار، أحمد عبد اسماعيل (2008)تأثير الرأسمال البشري في الأداء المصرفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي المصارف التجارية الأردنية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (70).

عبد الحميد، عفاف السيد بدوي (2012)رؤية استراتيجية للرأسمال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية " دراسة ميدانية "، جامعة الأزهر، جمهورية مصر العربية.

عبد المنعم، أسامة (2008)رأسمال الفكري وأثره على منشآت الأعمال الصناعية –

دراسة حالة شركة الألبسة الجاهزة الأردنية، www.hrdiscussion.com\\ 15/1/2014الساعة 1:00 pm.

العدوان، عاطف و سليمان، سحر (2012)الرأسمال الفكري ودوره في تحقيق الإبداع المنظمي دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد : 39، العدد: 2.

ابو الغنم، خالد عبد العزيز (2012).أثر تنمية الرأسمال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والادارة المملكة العربية السعودية، 9(5)، ص ص 2- 36.

محمد، نوال يونس وسعيد، منى يونس (2012)أثر رأسمال الفكري في تحسين الأداء المنظمي دراسة لأراء عينة من تدريسي المعهد التقني بالموصل، مجلة العلوم الاقتصادية المجلد : 8، العدد: 30 ، ص ص 89-116.

المطيري، محيا بن خلف عيد (2007)إدارة الرأسمال الفكري وتنميته بالتعليم الجامعي في ضوء التحولات المعاصرة (تصور مقترح)دكتوراة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

نجم، عبود نجم (2004) إدارة المعرفة / المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Abdul Wahid, Akma Hidayu Dol, Abu,Nor Asyiqin, Abdul Latif,Wannoranini & Smith, Malcolm (2013), ***Corporate Governance and Intellectual Capital: Evidence from Public and Private Universities***, Higher Education Studies.

Ahangar, R (2011). ***The relationship between intellectual capital and financial performance: An empirical investigation in an Iranian company***, African Journal of Business Management, pp.68-75, 4.

Ahangar, R. G. (2008). ***The relationship between intellectual capital and finacial performance: An empirical investigation in an Iranian company***. African Journal of Business Management , pp. 88-95.

Aino, B., (2005) ,***how to grenerate intellectual capital***. www. Jnergendaum.com.

Allee, V.(1997), ***The Knowledge evolution: Expanding organizational intelligence***. Boston, USA, Butterworth-Heinemann.

Beaman Karen (2003) ***Heads Count: An Anthology for the Competitive Enterprise***.The New Transnational HR Model: Building a Chaordic Organization.

Bhatt, G. D. (2002). **Management strategies for individual knowledge and organizational knowledge.** Journal of Knowledge Management, pp. 106-126.

Bollen, L.&Vergauwen, P. &Schnieders, S. (2005), ***" Linking Intellectual Capital and Intellectual Property to Company Performance"***, Management Decision, pp. 1161-1185.

Bontis, N (2004). ***National Intellectual Capital Index***, Journal of Intellectual Capital, pp. 13-39.

Brewster Chris, Elaine Farndale and Ommeren Jos van (2000) ***HR Competencies and Professional Standards***, the Centre for European Human Resource Management, Cranfield School of Management, Cranfield University, UK

Brooking, A. (1996): ***Intellectual Capital, Core Assets for the Third Millennium Enterprise***, International Thomson Business Press, London.

Cabrita, M.&Bonits, N. (2008), " ***Intellectual Capital and Business Performance in the Portuguese Banking Industry"***, International Journal of Technology Management, pp. 212-370.

Carnerio, A. (2000). ***How does knowledge management influence innovation and competitiveness***. Journal of Knowledge Management, pp. 87-98.

Certo , Samuel C . , J .Paul peter . , Edward ottens Meyer ., ***The strategic management process*** ,Irwin, Chicago,1995.

Chatzkel ‹Jay . (2002) , ***Intellectual Capital*** , United Kingdom : Capstone Publishing (A Wiley Company).

Chen Jin, Zhu Zhaohui, Xie Hong Yuan, (2006***), Measuring intellectual capital:a new model and empirical study***, Journal of Intellectual Capital, pp: 98-102

Choong, K (2008). ***Intellectual Capital: definitions, categorization and reporting models***, Journal of Intellectual Capital, pp. 609-638.

Cochran, W.G.(1977). ***Sampling Techniques*** (3rd.ed). New York: John Wiley& Sons.

Cohen .Moti .,(2000).***Virtual organization-A front –Line of quality Efforts*** .Thecase of university of Haifa(Uh).

Corcoles, Yolanda Ramirez, Pinalver, (2013) ***Intellectual Capital Management and Reporing in Higher Education Institutions***, Journal of Intellectual Capital, IC,2013 -9(1): 1-9- on line ISSN: 1697-9818- print ISSN:2014-3214, http://dx.doi.org/10.3926/ic.201.

Corcoles, Yolanda Ramirez, Pinalver, Santos Jesus F., Ponce, Angel Tejada (2011) ***Intellectual Capital in Spanish Public Universities: Stakeholders' information needs***, Journal of Intellectual Capital, p: 78.

Davidson, C., & Voss, P. (2002). ***Knowledge management. An introduction to creating a competitive advantages from intellectual capital.*** New Zealand. Tandem press.

Davis, J. L.,& Harrison, S.S.(2001)***. Edison in the Boardroom***.New York, USA, Wiley.

Draper,t. (2000). ***Measuring capital", formula for disaster*** ,available online http: //www. Drapervc.com

Dumay, C. , John , (2009) " ***Intellectual Capital Measurement : A Critial Approach*** " , Journal of Intellectual, pp:43-59.

Edvinsson, L. & Malone, M. S. (1997). ***Intellectual Capital:Realizing Your Company's True Value By Finding Its Hidden Brainpower***. New York: Harper Business.

Edvinsson, L., & Malone, M. S. (2001). ***Intellectual capital: realizing your company's true value by finding its hidden brainpower*** (1st ed.). New York: HarperBusiness., pp. 34-35.

El-Bannany, M. (2008). ***A study of determinants of intellectual capital performance in banks: The UK case.*** Journal of Intellectual Capital, pp. 487–498.

Firere,s.& stainbank. (2003). ***Meditari Accountancy Research***, 11(1), pp:25-44.

Firestone, J. M., & McElroy, M. W. (2003). ***Key issues in the new Knowledge Management***. Boston, Butterworth- Heinemann.

Ghasemi & Seyed Hossein Naslamosavi, 2011, " ***The Study of Intellctual Capital Measurment and it's two proposed***, IPEDR, singaporenew models.

Guthrie, J. (2001). ***The management, measurement and the reporting of intellectual capital***, Journal of Intellectual Capital, pp. 27-41.

Han, D. and I. Han (2004) .***Prioriizaton and selection of Intellectual capital measurement indicatiors using analytic hierarchy process for the mobile telecommunications industry;Expert Systems with applications***.(26).pp.519-527

Harold, G.Avery, " ***Accounting for Intangible Assets"***. Accounting Review, XVII (October, 1942), p 356.

Harrison, S., & P. H. Sr. (2000).***Profiting from intellectual capital: Learning from leading companies.***Jornal of Intellectual Capital, pp. 33-46.

Hatten, K. J., (2001). ***Reaching for the knowledge edge***. New York, AMACOM, American management Association, USA.

Heisig, P. and Vorbeck, J. (Eds), (2001), ***Knowledge Mangament, Best Practices in Europe, Sripnger,*** Berlin, pp. 97-123.

Heng, M.S.H., ***Mapping intellectual capital in a small manufacturing enterprise***. Journal of Intellectual Capital, pp. 53-60.

Hormiga, E et. Al., (2010).***The role of intellectual capital in the success of new ventures, IntEntreprise Management***, Journal of Intellctual capital, pp. 178-213.

Hu, Y et.l, (2009).***Research on the relationship between intellectual capital and listed companies performance of China, Industrial Engineering and Engineering Management***, 2009. IE&EM '09. 16th International Conference.

Kanter, R.M.(1996), ***When a thousand flowers bloom: Structural, collective, and social conditions for innovation in organizations***. In Myers, P.S. (Ed.) Knowledge Management and Organizational Design, pp. 93-131. Newton, MA, USA, Butterworth-Heinemann.

Karp, T. (2003). ***Is intellectual capitalism the future wealth of organizations?*** Foresight, of future studies, strategic thinking and policy, pp: 20-27 .

Kaplan, R.S.,& Norton, D.P.(1996). ***Using the Balanced Scorecard as a strategic management system***. Harvard Business Review, January-February, 76.

Kavida , V. and Sivakoumar ,(2009) ***Intellectual Capital : A Strategic Management Perspective***, Available From www.proquest.com.

Khan, F.A., khan, R.A.G., and Khan, M.A. (2012).***Impact of Intellectual Capital on Financial Performance of Banks in Pakistan: Corporate Restructuring and Its Effect on Employee Morale and Performance.*** International Journal of Business and Behavioral Sciences, pp. 22-30.

Klaila, D., & Hall, L.,(2000) ***Using intellectual capital assets as a success strategy***. Journal of Intellectual Capital, pp. 47-53.

Kok, Anderw, ***Intellectual Capital Management as Part of Knowledge Management Initiatives at Institutions of Higher Learning***, The Electronic Journal of Knowledge Management, pp. 181-192.

Kormen, Jelcic,.(2007). ***Intellectual Capital of IC Management in companies*** Zagreb: Intellectual Capital Center Croatia, p.27.

Maditions, D., &Tsairidis, C. (2009).“***Intellectual Capital and Business.*** Journal of intellectual capital, pp: 123-165.

Marr, B., Gray, D. & Neely (2003). ***Why do firms measure their intellectual capital?*** Journal of Intellectual Capital, pp. 441-464.

Marr B., Moustaghfir K. (2005) - ***Defining intellectual capital: a three dimensional approach***, Management Decision, pp. 114-128.

Martin, W.J.(2004). ***Demonstrating knowledge value: a broader perspective on metrics***. Journal of Intellectual Capital, pp. 77-91.

Mazlan, I., (2005), "***The Influence of Intellectual Capital on the Performance of Telecom Malaysia"***, PhD, Thesis, Engineering Business Management, Business & Advanced Technology Centre, University Technology Malaysia.

McElroy,(2003) ***TheNew Knowledge Management***, Butterworth Heinemann, Amsterdam,.

Memon, M., Mangi , R., Rohra, C., (2009) Study: "***Human capital a source of competitive advantage :Ideas for strategic leadership***", Australian Journal of Basic & Applied Sciences.

Meritum, project,(2002). ***Guidelines for managing and reporting on intangibles available***. Journal of accountiong, pp: 216-257.

Mitchell, H., J., (2010), "***A model for managing Intellectual capital to generate wealth***", PhD, Massey University, New Zealand,.

Mitchell Williams, (2000). ***Is a Company's Intellectual Capital performance & Intellectual Capital Disclosure practices Related?*** : Evidence from publicly Listed Companies from the FTSE 100, Calgary: University of Calgary, p.6.

Najim, Najim.A., Al-Naimi, Mohamed A., Alnaji, Loay (2012). ***Impact of Intellectual European***, Journal of Business and Management.

Mujtaba, B. G. (2008). ***Coaching sand Performance Management: Developing and Inspiring Leaders.*** ILEAD Academy Publications; Davie, Florida, USA. ISBN: 978-0-9774211-4-5

Narayanan, V.K.(2000). ***Managing technology and innovation for competitive advantage***. New Jersey, USA, Prentice Hall.

OEDC Working papers. (1996). ***The knowledge-based economy***. Paris, France, Organization for Econmic Co-operation and Development.IV(150).

Olariu, M (2011). ***Knowledge Management – Intellectual Capital, Online Article***, Mariana Oleriu's Journal. pp.309-324.

Peppard, J., &Rylander, A., (2001). ***Leveraging Intellectual Capital at ApiON***. Journal fo Intellectual Capital, pp. 225-235.

Perez-Bustamante, G.(1999). ***Knowledge management in agile innovatiove organizations***. Journal of Knowledge Mnangement, pp. 6-17.

Pirjo Stahle & Ahmed Bounfour, (1994), "***Understanding dynamics of Prahalad strategy as afield of study: why search for anewparadigm.Strategic management*** Journal, p.19.

Prahalad,ck., & Hamel,g.,(1994),***strategy as afield of study***: why search for a new paradigm.strategic management journal, p.19.

Prahalad,ck., & Hamel,g. ,(1990). ***The Core Competence of the Corporation***. Harvard Business Review, pp. 79-91.

Preiss, K. (1999). ***Modeling fo knowledge flows and their impact***. Journal of Knowledge Management, pp. 36-46.

Quinn, J.N.,Anderson, P. and Finkelstein, S.(1996). ***Leveraging Intellectual***. Academy of Management Executive, 10.

Ricardo, R., & Wade, D. (2001). ***Corporate Performance Management: How to Build a Better Organization through Measurement Driven Strategies Alignment***. Butterworth Heinemann.

Rivette, K. G., & Kline, D.(2000). ***Rembrandts in the attic.Boston***, MA, USA, Harvard Business School Press.

Senge, P.M.(1990). ***The fifth Dscipline: The art and practice of the learning organization***. New York, Doubleday.

Shu-Meei Ho & Berlin Wu, (2008)" ***Evaluation Intellectual Capital with Integrated Fuzzy Statistical Analysis: A case study on the CD POB"*** , Information & Management Sciences, p. 288.

Siboni,B. ,Nardo.M.T.,, Sangiorgi, D (2013), ***Italian State University Contemporary Performance Plans: An Intellectual Capital Focus***, Journal of Intellectual Capital.

Spender, J.C.(1999). ***Organizational Knowledge, Collective practice and penrose rents***. In M. Zack (Ed.) knowledge and strategy.Woburn, MA, Butterworth-Heinemann, pp.117-132.

Stewart, T.A. (1990), ***'Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations'***. New York: Doubleday.

Stewart, T.A. (1997), ***Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations***, Nicholas Brealey, London.

Sullivan, Patrick (1998), ***profiting from intellectual capital: extracting value from innovation***, New York: John Wiley &Sons,Inc.

Sveiby, K. E. (1997). ***The New Organizational Wealth***. San Francisco: Berrett- Koehler.

Teece, D.J.(1998). ***Capturing value from knowledge assets: The new economy, markets for know-how, and intangible assets.*** California Management Review,pp.55-79.

Thompson, J.L.(2001). ***Strategic management*** (4th Ed.)London, UK, Thomson Education.

Tseng, C & Goo, Y (2005). ***Intellectual capital and corporate value in an emerging economy***: empirical study of Taiwanese manufacturers, R&D Management.

Unger, Marius, (2004), ***Developint core capabilities in a financial serveces firm: An Intellctual capital perspective***, PhD. For commerce degree, university, p.112.

Verde Miriam Delgado, (2011),***The Role of Intellectual Capital Assets on the Radicalness of Innovation : Direct and Moderating Effects***, PhD. Universidad Complutense de Madrid, Spain.

Wang ،W. & Chang .Y. ،(2005).“***Intellectual capital and performance in causal Models: Evidence from the information technology industry in Taiwan” ،***Journal of Intellectual Capital ، pp. 222-236.

Wenger, E.(2004). ***Knowledge management as a doughnut: shaping your knowledge strategy through communities of practice.*** Ivey Business Journal, pp 1-8.

Wheeleen & Hunger, (2008), ***Strategic Management Business Policy***, Toward Global Sustainability, 13 e. Pearson.

Yu Chen, Shiou.(2009) ***Identifying and prioritizing critical intellectual capital for e-learning companies.*** European Business Review, pp. 442 – 443.

Vostrikov ,A.S .,Nikitina.,(2000). ***Quality of Education in Technical university ,Center for quality of management*** .PP: 133-175.

Zeghal, D., &Maaloul, A. (2010).“***Analysing Value Added as an Indicator of Intellectual and its Consequences on Company Performance”***,Journal of Intellectual Capital, pp. 39-60.

Zerenler Muammer, Selcuk Burak Hasiloglu, and Mete Sezgin (2008). ***Intellectual Capital and Innovation Performance: Empirical Evidence in the Turkish Automotive Supplier***, J. Technol. Manag. Innov.

ملحق رقم (1)

كشف بأسماء المحكمين

الرقم	اسم المحكم	الرتبة العلمية	اسم الجامعة
1	الأستاذ الدكتور زهير الصباغ	أستاذ دكتور	جامعة اليرموك
2	الأستاذ الدكتور مروان النسور	أستاذ دكتور	جامعة البلقاء التطبيقية
3	الأستاذ الدكتور جمال أبو دولة	أستاذ دكتور	جامعة اليرموك
4	الأستاذ الدكتور نضال الحوامدة	أستاذ دكتور	جامعة مؤتة
5	الأستاذ الدكتور راتب صويص	أستاذ دكتور	الجامعة الأردنية
6	أستاذ مشارك الدكتور زعبي الزعبي	أستاذ مشارك	الجامعة الأردنية
7	أستاذ مشارك الدكتور فايز النجار	أستاذ مشارك	جامعة العلوم الإسلامية
8	أستاذ مشارك الدكتورة فاطمة الربابعة	أستاذ مشارك	جامعة العلوم الإسلامية
9	أستاذ مشارك الدكتور مرزوق القعيد	أستاذ مشارك	جامعة العلوم الإسلامية
10	أستاذ مشارك الدكتور عبد المعطي العساف	أستاذ مشارك	جامعة العلوم الإسلامية

ملحق رقم (2)

الاستبانة النهائية



كلية المال والأعمال

قسم ادارة الاعمال/ برنامج الدكتوراه

استبانة حول ادارة الرأسمال الفكري وأثره في تطوير أداء المنظمات

دراسة حالة : كلية القدس (لومينوس للتعليم - Luminus Education)

نرجو من حضرتكم مشاركتنا في هذه الدراسة حول الرأسمال الفكري في كليتكم الموقرة، حيث نرجو التكرم بتعبئة هذه الاستبانة، ونحيطكم علماً بأن المعلومات التي سترد في تلك القائمة ستحاط بالسرية التامة، ولن يتم استخدامها إلا لأغراض هذه الدراسة فقط، ولا داعي لذكر الأسماء أثناء تعبئتها.

كما يرجى التأكد من إكمال الإجابات في جميع الفقرات في هذه الاستبانة، شاكرين لكم حسن تعاونكم.

الباحثة : سمر توفيق صبرة

معلومات عامة:

يعرف الرأسمال الفكري بأنه القوة العقلية التي تمتلكها النخبة المتميزة من العاملين في المنظمة، وكذلك الممارسات التنظيمية التي تمكن المنظمة من تحويل الأفكار المتميزة إلى التطبيقات العملية التي تساهم في تحسين فاعلية العمليات الداخلية والخارجية للمنظمة.وينقسم الرأسمال الفكري إلى مكونات أساسية هي :

1) الرأسمال البشري :وهو القدرات والكفاءات التي يتملكها العاملين في المنظمة.

2) الرأسمال الهيكلي:وهو مجموعة القواعد والممارسات التنظيمية والعمليات الداخلية التي تتم داخل المنظمة بالإضافة للبرامج وقواعد البيانات المستخدمة.

3) الرأسمال العلائقي:وهو يشير إلى علاقات الزبائن والموردين والشركاء، بالإضافة للعلاقات مع الشركات الأخرى المنافسة.

4) رأسمال الأصول الفكرية (المعرفة):هي المعرفة المستقلة عن الشخص العامل والتي تملكها المنظمة ، أو بمعنى آخر هي مجموعة الأدوات وتقنيات مجموعة العمل المعروفة والمستخدمة للإسهام في تقاسم المعلومات والمعارف في المنظمة، ومن أمثلة الأصول الفكرية (الخطط ، التصميمات الهندسية ، وبرامج الحاسب الآلي).

5) رأسمال التجديد والتطوير:ويضم مجموع العناصر التي تسمح للمنظمة بالتجديد مثل براءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق الاستثمار والمواهب الخاصة بالنشر والمؤتمرات.

بيئة المنظمة: وتقسم إلى قسمين :

1) البيئة الداخلية : وهي تعني المتغيرات التي تقع داخل المنظمة وتتضمن حسب(Wheleen& Hunger,:2008)،كل من الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية والمواردالتي تمتلكها المنظمة.

2) البيئة الخارجية : وتصف المتغيرات التي تقع خارج حدود المنظمة والتي ليست تحت سيطرة المنظمة في الأمد القصير، وتتضمن البيئة الاقتصادية، والسياسية، والقانونية، والاجتماعية، والثقافية، والطبيعية، والتكنولوجية.

أما الأداء المنظمي فهو المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية في إطار السياسات العامة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للمنظمة.

معلومات عامة:

يعرف الرأسمال الفكري بأنه القوة العقلية التي تمتلكها النخبة المتميزة من العاملين في المنظمة، وكذلك الممارسات التنظيمية التي تمكن المنظمة من تحويل الأفكار المتميزة إلى التطبيقات العملية التي تساهم في تحسين فاعلية العمليات الداخلية والخارجية للمنظمة.وينقسم الرأسمال الفكري إلى مكونات أساسية هي :

1) الرأسمال البشري :وهو القدرات والكفاءات التي يتملكها العاملين في المنظمة.

2) الرأسمال الهيكلي:وهو مجموعة القواعد والممارسات التنظيمية والعمليات الداخلية التي تتم داخل المنظمة بالإضافة للبرامج وقواعد البيانات المستخدمة.

3) الرأسمال العلائقي:وهو يشير إلى علاقات الزبائن والموردين والشركاء، بالإضافة للعلاقات مع الشركات الأخرى المنافسة.

4) رأسمال الأصول الفكرية (المعرفة):وهي المعرفة المستقلة عن الشخص العامل والتي تملكها المنظمة ، أو بمعنى آخر هي مجموعة الأدوات وتقنيات مجموعة العمل المعروفة والمستخدمة للإسهام في تقاسم المعلومات والمعارف في المنظمة، ومن أمثلة الأصول الفكرية (الخطط ، التصميمات الهندسية ، وبرامج الحاسب الآلي).

5) رأسمال التجديد والتطوير:ويضم مجموع العناصر التي تسمح للمنظمة بالتجديد مثل براءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق الاستثمار والمواهب الخاصة بالنشر والمؤتمرات.

بيئة المنظمة: وتقسم إلى قسمين :

2) البيئة الداخلية: وهي تعني المتغيرات التي تقع داخل المنظمة وتتضمن حسب (Wheleen&Hunger) كل من الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية والمواردالتي تمتلكها المنظمة.

2) البيئة الخارجية : وتصف المتغيرات التي تقع خارج حدود المنظمة والتي ليست تحت سيطرة المنظمة في الأمد القصير، وتتضمن البيئة الاقتصادية، والسياسية، والقانونية، والاجتماعية، والثقافية، والطبيعية، والتكنولوجية.

أما الأداء المنظمي فهو المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية في إطار السياسات العامة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للمنظمة.

أولاً: البيانات التعريفية:

العمر(بالسنوات): ☐ 20-30 فاقل ☐ 30-40 فاقل ☐ 40-50 فاقل ☐ 50 فأكثر

الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

الخبرة (بالسنوات): ☐ 1-5 فاقل ☐ 5-10 فاقل ☐ 10 - 15فاقل ☐ 15 فأكثر

المؤهل العلمي : ☐ دبلوم فأقل ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه

المسمى الوظيفي: ☐ أكاديمي ☐ مدير ☐ رئيس قسم ☐ موظف

يرجى التأكد من إكمال إجابات كل سؤال، ووضع إشارة عند الإجابة الصحيحة استناداً للواقع الفعلي الموجود في كليتكم لكل فقرة مما يلي:

(موافق بشدة، موافق، غير متأكد، غير موافق، غير موافق بشدة)

(أكاديمي: عميد، نائب عميد، محاضر)

(موظف: فني، إداري)

مكونات الرأسمال الفكوي

1-: الرأسمال البشري:

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يمتلك موظفو الكلية المعرفة اللازمة للقيام بالعمل.					
2	يتشارك الموظفون القدامى المعرفة مع الموظفين الجدد					
3	يمتلك الموظفون في الكلية خبرة عالية في اختصاصهم					
4	يستخدم العاملون معارفهم في حل مشاكل الكلية					
5	يتمتع موظفو الكلية بالقدرة على توليد الأفكار					

2 -: الرأسمال الهيكلي:

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
6	يسهم النظام المستخدم بالكلية في سرعة إنجاز العمل					
7	توفر الكلية برامج تدريب لتطوير معارف العاملين					
8	تعتمد الكلية نظام حوافز ومكافآت مرتبط بالأداء المتميز					
9	تطور الكلية عملياتها الأكاديمية والإدارية باستمرار					
10	تعمل الكلية على الوصول إلى مركز ريادي في الأداء					
11	تعتمد الكلية على المقارنة المرجعية في تقييم وتحسين أداءها					

3- : الرأسمال العلائقي

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
12	تعتمد الكلية على علاقات طويلة المدى مع الموردين					
13	تسعى الكلية لخفض الوقت اللازم في الاستجابه لشكاوى عملائها					
14	تمنح الكلية عملاءها مزايا إضافية (كالخصومات مثلاً)					
15	تخصص الكلية موازنة مناسبة لتقديم خدمات إضافية لعملاءها					
16	تقيمالكلية مجموعة من التحالفات الاستراتيجية مع مؤسسات أخرى					
17	تقوم الكلية بعمل دراسات دورية لبيئتها التنافسية					

4 -:رأسمال الأصول الفكرية (المعرفة):

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
18	تتيح ادارة الكلية الاشتراك بالشبكه العنكبوتيه (الانترنت)					
10	تطبق الكلية المعارف الحديثة لأداء اعمالها					
20	يوجد في الكلية مكتبة الكترونية متكاملة					
21	تستثمر الكلية بالتكنولوجيا (الاجهزة) الحديثة					
22	تتميز الكلية باشتراكها بقواعد البيانات المختلفة					

5-: رأسمال التجديد والتطوير:

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
23	تتميز الكلية باستقطاب وتطوير الكفاءات من الموظفين باستمرار					
24	يتوفر في الكلية أعضاء الهيئة التدريسية يتميزون بالإبداع والتعلم					
25	تطور الكلية مصادر المعرفة باستمرار					
26	تشجع الكلية روح الإبداع والابتكار لدى العاملين.					
27	تمنح الكلية الموظفين المبدعين فرصا للترقيه والتقدم الوظيفي					

ثالثاً: تطوير الأداء المنظمي

1-:التكلفة:

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تمتلك الكلية كفاءة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة.					
2	تخفيض التكاليف التشغيلية يساهم في تطوير الأداء المنظمي					
3	تنهج الكلية سياسة لتوفير التكاليف الإدارية					

2- : الحصة السوقية:

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
4	الحصة السوقية للكلية تساهم في تطوير الأداء المنظمي					
5	تمتلك الكلية مركز تنافسي قوي مقارنة مع الكليات الأخرى					
6	تمتلك الكلية حصة سوقية أكبر من الكليات الأخرى التي تعمل في نفس المجال					

3 -: الربحية :

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
7	تمتلك الكلية سياسات متنوعة لزيادة ربحيتها مقارنة بالكليات المنافسة الأخرى					
8	لدى الكلية استثمارات تعليمية وتدريبية متنوعة لزيادة ربحيتها مقارنة مع استثمارات الكليات المنافسة الأخرى					
9	تحقيق الربحية في الكلية يساهم في تطوير الأداء المنظمي فيها					

4-: جودة الأداء:

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
10	تهتم الكلية بتحديد مقاييس جودة الخدمات المقدمة لعملاءها					
11	تسعى الكلية لتطبيق أنظمة اعتماد وجودة عالمية					
12	جودة أداء الأفراد العاملين لها دور في تطوير أداء الكلية					

5-: الإبداع والتطوير

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
13	تتبنى الكلية ادخال وتجريب الآفكار الابتكارية التي يقدمها الموظفون لمواجهة مشكلات العمل					
14	تركز الكلية على حاجات ورغبات العملاء وتحاول تجسيدها بخدمات متطورة تحاكي توقعاتهم					
15	يساعد الإبداع لدى العاملين في الكلية في تطوير الأداء					
16	تهتم الكلية بتطوير تشكيلة الخدمات التعليمية والتدريبية المقدمة للعملاء					
17	تقوم الكلية بتحديث تقنياتها باستمرار لتتواكب مع الخدمات الجديدة في مجال الخدمات التعليمية والتدريبية					

رابعاً: بيئة المنظمة

- البيئة الداخلية :

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يوفر الهيكل التنظيمي وضوحاً كبيراً في طبيعة العلاقات بين المرؤوسين ورؤسائهم					
2	تطور الكلية هيكلها التنظيمي باستمرار وبشكل يضمن التناغم مع البيئة التنافسية المحيطة					
3	يتوفر في الهيكل التنظيمي للكلية مرونة تتيح للعاملين التسهيلات اللازمة لأداء مهامهم					
4	يتيح الهيكل التنظيمي في الكلية تدفق وسريان المعرفة اللازمة لكافة المستويات الإدارية					
5	يساهم الهيكل التنظيمي في تطوير الأداء					
6	تنوع ثقافات العاملين يؤثر إيجاباً على ثقافة الكلية					
7	تتمتع الكلية في العمل بثقافة تنظيمية تساعد على تطبيق الإبداع والمبادرة					
8	تساهم ثقافة المنظمة في تطوير الأداء					
9	يسهم الرأسمال الفكري في بناء ثقافة تنظيمية جيدة في الكلية					
10	تمتلك الكلية القدرة على استخدام مواردها المتنوعة بكفاءة					
11	تتمتع الكلية بموارد متنوعة ومتعددة تزيد من قدرتها على الاستجابة للتغيرات التنافسية					
12	تسهم الموارد المتنوعة في الكلية على تطوير الأداء					
13	الرأسمال الفكري له دور في توفير موارد متنوعة للمنظمة					

- البيئة الخارجية:

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
14	البيئة الاقتصادية تؤثر على تطوير الأداء في الكلية					
15	مستوى دخل العميل يحدد مستوى الخدمات التي يطلبها من الكلية					
16	تتأثر الخدمات التعليمية والتدريبية التي تقدمها الكلية وفق الوضع الاقتصادي في الأردن					
17	الرأسمال الفكري يخفف من تأثير البيئة الاقتصادية على الكلية					
18	تساعد القيم الاجتماعية في عمليات الاستقطاب والتوظيف في الكلية					
19	الطبقات الاجتماعية في المجتمع لها دور في نوعية الخدمات					

	التعليمية والتدريبية التي تقدمها الكلية					
20	تساهم البيئة الاجتماعية والثقافية في تطوير الأداء					
21	يؤثر الرأسمال الفكري على البيئة الاجتماعية والثقافية في الكلية					
22	القرارات السياسية للدولة تؤثر في قرارات وأنشطة الكلية التعليمية والتدريبية					
23	الإجراءات القانونية للدولة تؤثر في طبيعة ونوعية الخدمات التي تقدمها الكلية إلى عملاءها					
24	علاقات الدولة السياسية لها دور في طبيعة وشكل الخدمات التعليمية والتدريبية التي تقدمها الكلية					
25	البيئة السياسية والقانونية تساهم في تطوير الأداء					
26	يساعد الرأسمال الفكري في تخفيف البيئة السياسية والقانونية					
27	التطور التكنولوجي ساهم في توليد خدمات تعليمية وتدريبية متميزة للكلية					
28	تساعد البيئة التكنولوجية والطبيعية في تطوير الأداء					
29	موقع الدولة الجغرافي يساهم في توسيع نطاق الخدمات التعليمية والتدريبية المقدمة للعملاء					
30	استفادت الكلية من التكنولوجيا الحديثة في تحسين وتطوير مستوى جودة عملياتها					
31	يساعد الرأسمال الفكري في الاستفادة من التطور التكنولوجي في الكلية					
32	يساعد الرأسمال الفكري في الاستفادة من موقع الدولة الجغرافي					

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

ملحق رقم (3)

ملخص الدراسات السابقة

م	اسم الباحث	أهداف الدراسة	نتائج الدراسة	تشترك مع هذه الدراسة بـ
1	محمد، و سعيد (2012)	معرفة مدى مساهمة نماذج الرأسمال الفكري في تحسين الأداء المنظمي	توصلت الدراسة إلى أن الرأسمال الفكري من الموجودات غير الملموسة والهامة وان استثماره يحقق وتحسين الأداء.	متغيرات الرأسمال الفكري ، أبعاد تطوير أداء المنظمة
2	المطيري (2007)	هدفت الدراسة إلى الكشف عن ابعاد إدارة الرأسمال الفكري في الجامعات والتي يمكن من خلال الاهتمام بها تفعيل إدارة الرأسمال الفكري بهدف تطوير الأداء المنظمي للجامعات ، كما استهدفت وضع تصور مقترح لإدارة الرأسمال الفكري	وأبرزتمفهوم الرأسمال الفكري والحاجة لإدارته وتنميتهلمواجهة انعكاساتها، كما تم وضع تصوراً مقترحاً مبنياً على النتائج التي تم التوصل إليها، ثم قام الباحث بوضع تصميماً لوحدة إدارة الرأسمال الفكري في المنظمة.	متغيرات الرأسمال الفكري بناء تصور مقترح لإدارة الراسمال الفكري
3	أبو الغنم (2012)	هدفت الدراسة الى توضيح مدى الاهتمام بتنمية الرأسمال الفكري المنظمات البحوثة وأثر ذلك على فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية	توصلت الدراسة إلى هناك أثراً لتنمية الرأسمال الفكري بأبعاده (صناعة، تنشيط،محافظة، اهتمام بالزبائن) على فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية. ووجدت أيضاً أثراً لتنمية الرأسمال الفكري بأبعاده (صناعة الرأسمال الفكري، تنشيطه، والاهتمام به) على الأداء المنظمي والأداء الفردي كبعدين من ابعاد فاعلية نظم المعلوماتالاستراتيجية.	منغبيرات الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي) تطوير الأداء المنظمي

4	عبد الحميد (2012)	هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توافر الرأسمال الفكريوالتعرف على دوره في تنمية القدرات الإبداعية في المنظمات المبحوثة وذلك من خلال محاولة تفسير علاقة الارتباط بين الرأسمال الفكري بأبعاده المختلفة وبين الميزة التنافسية.	وتوصلت الدراسة إلى أن الاهتمام بالرأسمال الفكري بمتغيراته الخمسة (التنشيط، والمحافظة، والاهتمام، والاستقطاب، والصناعة) لا يحظى بالاهتمام الكافي في المنظمات المبحوثة.	متغيرات الراسمال الفكري(البشري، الهيكلي، العلائقي)
5	العدوان وسليمان (2012)	هدفت الدراسة الى التعرف على الرأسمال الفكري بأبعاده الثلاثة (البشري والهيكليوالعلائقي) ودوره في تحقيق الإبداع المنظمي على مستوياته الثلاثة (الفرد، الجماعة، والمنظمة).	توصلت الدراسة إلى أن الرأسمال البشري له التأثير الأكبر في الإبداع المنظمي على مستوى الفرد بشكل أكبر من الرأسمال العلائقي والرأسمال الهيكلي، كما أوضحت الدراسة أن الإدارات في شركات التأمين لديها توجهات للاهتمام بالرأسمال العلائقي ويليه في الرأسمال الهيكلي وأخيراً في الرأسمال البشري.	أبعاد الرأسمال الفكري(البشري، الهيكلي، العلائقي) لها تأثير على الإبداع في المنظمات.
6	عبد المنعم (2008)	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الرأسمال الفكري وأثره في رفع كفاءة وقيمة شركات الأعمال الصناعية الأردنية	ومن أهم ما تم التوصل إليه في هذه الدراسة أن فرضيتها لم يم إثبات صحتها وذلك نظراً لعدم الوضوح في مفهوم الرأسمال الفكري وأبعاده لدى الأفراد العاملين في المنظمة المبحوثة.	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي)
7	الصفار (2008)	هدفت هذه الدراسة لتوضيح مدى العلاقة بين إدارة واستثمار الرأسمال البشر ي في المصارف الأردنية، كما وهدفت لتكوين رؤية للتعرف على كيفية الاستثمار في الرأسمال البشري	وقد تم التوصل في هذه الدراسة إلى أن متغيرات الابتكار والتجديد كان لها التأثير الأقوى على الأداء وحلت متغيرات المعرفة في المرتبة الثانية في التأثير على متغيرات الأداء، كما وأن مستوى خبرات العاملين فقد جاء في المرتبة الثالثة	متغيرات الرأسمال الفكري (البشري،الهيكلي، العلائقي) متغيرات الأداء(الابداع، التطوير والتجديد)

			في التأثير على متغيرات الأداء، و أما مهارات العاملين فقد أظهرت نتائج التحليل أنها احتلت المركز الرابع في التأثير على متغيرات الأداء، كما وأفرزت نتائج التحليل أن المرتبة الخامسة كانت من نصيب متغيرات معنويات العاملين في قوة التأثير على متغيرات الأداء في المصارف التجارية.	
8	2013) Abdul Wahid, (et.al.	هدفت الدراسة لتوضيح تصورات الأكاديميين نحو الرأسمال الفكري وممارسة الحكم السليم في الجامعات الماليزية (حكومية وخاصة)، كما تناولت الدراسة العوامل التي تسهم في الاحتفاظ بالكادر الأكاديمي المؤهل والعلاقة بين الرأسمال الفكري والإدارة في الجامعات	توصلت الدراسة الى أن الإدارة والتقدم العلمي شكلا عاملاً مهماً في التأثير على جذب والاحتفاظ بالأكاديميين كما كان رأسمال الفكري العامل الرئيسي الذي يجذب الأكاديميين للانضمام الى الجامعات أو فرصة للتقدم الأكاديمي.	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي). أن الرأسمال الفكري سبب تقدم الجامعات وتطوير أدائها.
9	Siboni,) (et.al. 2013	هدفت هذه الدراسة البحث الى تحقيق ما تعتبره الجامعات الايطالية الحكومية نحو الرأسمال الفكري في خطط أدائها، حيث أن الجامعات تحمل مسؤولية محدودة في إنتاج ونشر المعرفة وفي الاستثمار بالموارد البشرية والبحوث، وبالتالي تم إعطاء دور مركزي في إدارة الرأسمال الفكري في الجامعات مستفيدة من ذلك متطلبات الجامعات الحكومية الايطالية لإصدار	تم التوصل في هذه الدراسة إلى أن المتغيرات ركزت على عناصر الرأسمال الفكري مع التركيز بشكل خاص على الجوانب المتعلقة بالشركاء والغير ودعم فكرة أن القطاع الجامعي في الوقت الحاضر يستثمر بقوة في تنمية الرأسمال العلائقي لتحقيق المهمة في الجامعات.	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي)، التوجه نحو الاستثمار انتاج ونشر المعرفة والموارد البشرية.

		خطط الأداء مع قسم متخصص للرأسمال الفكري		
10	Corcoles,) (2013	هدفت هذه الدراسة الى تحليل أهمية إدارة الرأسمال الفكري كأداة لمواجهة التحديات الجديدة في الجامعات الأوروبية، كما هدفت الى تقديم المساعدة للجامعات لتطوير قدرتها على تحديد وقياس وإدارة اصولها غير الملموسة	وتوصلت هذه الدراسة إلى تحديد الخطوات الواجب اتباعها في تطوير نموذج لإدارة الرأسمال الفكري في الجامعات.	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي) تطوير نموذج لإدارة الرأسمال الفكري في المؤسسات التعليمية.
11	(Najim, et.al. 2012)	هدفتالدراسة إلى دراسة التأثير المباشر لأبعاد الرأسمال الفكري على تحقيق أهداف الجامعة الأكاديمية وتطوير الموظفين وتحسين العلاقات مع المجتمع وتحقيق التنوع في الخطط والبرامج لجذب الطلبة	وتم التوصل في هذه الدراسة إلى أن هناك تأثير لأبعاد الرأسمال الفكري (الرأسمالالبشري،والرأسمال العلائقي) على تحقيق أهداف الجامعة أكثر من تأثير الرأسمال الهيكلي.	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي) تطوير الأداء
12	Corcoles,) (et.al. 2011	هدفت هذه الدراسة الى توضيح مدى حاجة الجامعات لإدراج معلومات من الرأسمال الفكري في نظام المعلومات المحاسبية، أجريت لمعرفة مدى مستخدمي المعلومات المحاسبية من الجامعة الذين يطلبون معلومات حول الرأسمال الفكري بهدف اتخاذ القرارات السليمة.	أظهرت النتائج أن مستخدمي نظام المعلومات المحاسبية في الجامعة بحاجة لنشر معلومات عن الرأسمال الفكري بهدف جعل النظام الحالي أكثر موائمة وأكثر صلة وتوافق.	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي)
13	Kok, A,) (2007	هدفت هذه الدراسة لوضع أطر وطرق لإدارة وقياس الرأسمال الفكري بابعاده (البشري، الهيكلي،	إلى أن إدارة الرأسمال الفكري في مؤسسات التعليم العالي تزداد أهمية يوماً بعد يوم، ونتيجة لذلك تم وضع	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي)

وضع إطار لإدارة الراسمال الفكري في مؤسسات التعليم العالي	إطار يستخدم لإدارة وقياس رأسمال الفكري في مؤسسات التعليم العالي.	والعلائقي) في مؤسسات التعليم العالي.		
أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي) وجود أثر للرأسمال الفكري على الأداء.	أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك أثراً ذو دلالة إحصائية للرأسمال الفكري على الأداء المالي للمنظمات المبحوثة من خلال أنشطة الموارد البشرية، وموارد الرأسمال الهيكلي، والرأسمال العلائقي، وتشير هذه الدراسة لوجود أثر إيجابي لعناصر الرأسمال الفكري (البشري، والهيكلي، و العلائقي) على الأداء المالي للبنوك.	هدفت هذه الدراسة للتحقق من أهمية الرأسمال الفكري في الأداء المالي للبنوك في باكستان.	(2012، Khan, et.al)	**14**
أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، والهيكلي) تطوير الأداء والابداع والابتكار.	تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى التأكيد على أن هناك علاقة إيجابية قوية بين كل من إدارة المعرفة والرأسمال الفكري	هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم إدارة المعرفة والكشف عن علاقة إدارة المعرفة بالرأسمال الفكري بأبعاده (الرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي)، حيث ركزت الدراسة على هذين البعدين من أبعاد الرأسمال الفكري المتعددة، في الشركات المبحوثة	(Olariu,2011)	**15**
أبعاد الراسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي) ابعاد تطوير الأداء (الربحية)	وأشارت نتائج التحليل لهذه الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابيةبين الرأسمال الهيكلي في الشركة المبحوثة وكل من النمو في المبيعات، والربحية وإنتاجية العاملين في هذه الشركة، كما وأوضحت النتائج أن إدارة الرأسمال الفكري بأبعاده المختلفة لها أثر إيجابي على	هدفتهذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الرأسمال الفكري والأداء المالي في المنظمات المبحوثة.	(Ahangar, 2011)	**16**

6/3

			ـــجية وربحية الشركة.	
17	Verde,) (2011	هدفت هذه الدراسة إلى بيان تأثير الرأسمال الفكري المباشر على الابتكار في المؤسسات البحوثة.	توصلت الدراسة إلى أن هناك أثار إيجابية كبيرة للراسمال الفكري على الابتكار في تطوير العلاقات الخارجية.	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي)
18	(Mitchell, (2010	هدفت هذه الدراسة إلى بناءوتطوير واختبار نموذج لإدارة الرأسمال الفكري، وهذا النموذج تم تطويره بالاستناد إلى استراتيجية المنظمةورؤيتها	أشارت الدراسة إلى ان أبعاد الرأسمال الفكري تتكون من ثلاثة أبعاد (الرأسمال البشري، والرأسمال الداخلي، والرأسمال الخارجي) وهذه المكونات هي التي تسهم وبشكل واضح في تميز المنظمات عن بعضها البعض في السوق.	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي) بناء نموذج لإدارة الرأسمال الفكري
19	(Hormiga, et. Al., 2010)	هدفت هذه الدراسة إلى كشف عن مدى تأثير الرأسمال الفكري بأبعاده المختلفة (البشري، الهيكلي، والعلائقي) على أداء المشاريع الجديدة.	الدراسة عن وجودعلاقة إيجابية بين الموجودات غير الملموسة وبين نجاح وتطوير أداء الشركات وخاصة الجديدة منها،وأشارت كذلك نتائج الدراسة إلى أهمية الرأسمال البشري كأحد أهم ابعاد الرأسمال الفكري لتطوير وتحسين أداء الشركات.	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي) تطوير وتحسين أداء المنظمات
20	(Zeghal& Maaloul, (2010	هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن أهمية الرأسمال الفكري ودوره في تطوير أداء المنظمة	تم التوصل في هذه الدراسة إلى أن هناك تأثير إيجابي قوي للرأسمال الفكري على كل من الأداء الاقتصادي والمالي للشركات، وأن تأثير الرأسمال الفكري على أداء أسواق الأسهم فقط في الشركات ذات التكنولوجيا الفائقة.	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي) تأثير الرأسمال الفكري على الأداء

أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، الابتكار) تأثير الرأسمال الفكري بأبعاده على أداء الأعمال في المنظمات	توصلت الدراسة إلى أن الرأسمال البشري يرتبط بعلاقة إيجابية مع الرأسمال العلائقي في المنظمات، كما وتوصلت النتائج إلى أن هناك تأثير إيجابي للرأسمال العلائقي على الرأسمال الهيكلي وبشكل خاص في المنظمات غير الخدمية، وأن رأسمال الابتكار يرتبط بشكل إيجابي بالرأسمال الهيكلي في المنظمات باختلاف القطاع الذي تعمل فيه هذه الشركات.	هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين عناصر الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي، ورأسمال الابتكار) وعلاقتها بأداء الأعمال في الشركات المبحوثة.	Maditinos and Tsairidis, (2009)	**21**
أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي) تطوير الأداء	أشارت النتائج في هذه الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الرأسمال الفكري والأداء، كما أشارت النتائج أيضاً إلى أن الرأسمال العلائقيحقق التأثير الأقوى، فيما جاءت أهمية الرأسمال الهيكلي متوسطة، ولم تظهر نتائج الدراسة لوجود أي أثر مميز للرأسمال البشري على الأداء في الشركات المبحوثة	هدفت الدراسة إلى الكشف عنطبيعة العلاقة وأثر الرأسمال الفكري بأبعاده المختلفة (الرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي، والرأسمال العلائقي)على أداء الشركات	Hu, et.al, (2009)	**22**
أهمية ودور الرأسمال البشري كأحد أبعاد الرأسمال الفكري	من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي انالعولمةوزيادة المنافسة بين المنظمات قد أسهمت بشكل كبير في تغيير الوسائل المستخدمة للحصول على الميزة التنافسية، ولهذا وجب على المنظمات البحث عن وسائل ومصادر جديدة للحصول وتحقيق ميزة تنافسية وقيمة أعلى مما لدى	هدفت هذه الدراسة الى توضيح أن الرأسمال البشري يعتبر المصدر الرئيسي للميزة التنافسية	Memon) et. al., (2009	**23**

		8/3	سين في ظل عصر المعرفة	
24	Kavida) and Sivakouar, (2009	تهدف هذه الدراسة الى التعرف على الطرق المختلفة لقياس الرأسمال الفكري، وذلك لبناء وتطوير طرق مالية يمكن الاعتماد واستخدامها لقياس الرأسمال الفكري في الشركات.	واشارت الدراسة الى أن الرأسمال الفكري يعد موردا هاما في الاقتصاديات القائمة على اقتصاد المعرفة وأن العديد من الشركات تستثمر الرأسمال الفكري في توليد الثروة. كما وأظهرت نتائج الدراسة الى أنه لا توجد طريقة واحدة يمكن أن تفييجميع الأغراض بل يجب تحديد الطريقة اعتماداً على الغرض والحالة والموقف لكل شركة.	أبعاد الراسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي)
25	(Dumay , (2009	هدفت هذه الدراسة الى اختبار قياس الرأسمال الفكري	وتوصلت نتائج هذه الدراسة الى أن البيانات الخاصة بقياس الرأسمال الفكري اعتمدت على طرق غير محاسبية وطرق البديلة لفهم الرأسمال الفكري، وأوصت الدراسة بضرورة أن يقوم الاكاديميون والمهنيون ببناء وتطوير مهارات جديدة لقياس الرأسمال الفكري.	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي)
26	(Cabrita& Bontis, 2008)	هدفت هذه الدراسة للكشف عن العلاقات والتفاعلات المتبادلة بين أبعاد الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي، والرأسمال العلائقي) وبين أداء الأعمال	توصلت نتائج هذه الدراسة أن أبعاد الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي، والرأسمال العلائقي) تؤثر بشكل إيجابي وقوي على بعضها البعض، وأن لها تأثيراً قوياً على الأداء في المنظمات.	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي) تأثير الراسمال الفكري على تطوير أداء المنظمات
27	Zerenler,) (et.al. 2008	هدفت هذه الدراسة لاختبار أثر الرأسمال الفكري بأبعاده (البشري، و	وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الرأسمال العلائقي كان له الأثر الأقوى من بين أبعاد	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، والعلائقي)

		الهيكلي، واالعلائقي) على المزودين في قطاع صناعة السيارات التركية بناءً على عمليات الابتكار والإبداع التي يتم تقديمها من قبل هؤلاء المزودين.	الرأسمال الفكري الأخرى (البشري، والهيكلي) على عمليات الإبداع (الأداء الإبداعي) في قطاع صناعة السيارات في تركيا يليه الرأسمال البشري وحل في المرتبة الأخيرة الرأسمال الهيكلي.	تأثير الراسمال الفكري على تطوير الأداء والإبداع
28	El-) Bannany, (2008	تهدف هذه الدراسة إلى دراسة محددات أداء الرأسمال الفكري في البنوك في المملكة المتحدة خلال الفترة 1999- 2005	أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن المتغيرات القياسية، ربحية البنوك ومخاطر البنك متغيرات مهمة لأداء البنوك، كما وأظهرت النتائج أيضاً بأن الاستثمار في أنظمة تكنولوجيا المعلومات (IT)، وكفاءة البنك، والحواجز أمام الدخول وكفاءة الاستثمار هي متغيرات تؤثر في الرأسمال الفكري،حيث يكون لها تأثير كبير على أداء الرأسمال الفكري في المنظمات.	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي) تأثير الرأسمال الفكري على تطوير الأداء
29	Bollen, et.al.2005) (	هدفت هذه الدراسة للربط بين قيمة الرأسمال الفكري والملكية الفكرية لأداء الشركات	وتوصلت نتائج التحليل لهذه الدراسة إلى أن إدخال الملكية الفكرية في نماذج ربط الرأسمال الفكري لأداء الشركة	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي) تاثير الرأسمال الفكري على تطوير الأداء
30	(Chen, et.al., 2005)	هدفت هذه الدراسة إلى وضع وتصميم نموذج قياس ومؤشر نوعي للرأسمال الفكري، وذلك بهدف توفير وسائل جديدة للمنظمات كي تستطيع إدارة الرأسمال الفكري لديها	تم التوصل في هذه الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية قوية بين عناصر الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي، ورأسمال الابتكار، والرأسمال العلائقي) وهذا يحقق إثبات صدق وثبات نموذج القياس للرأسمال	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي، التطوير والتجديد – الابتكار-)

			الفكري، والمؤشر النوعي، وكما أشارت نتائج الدراسة لوجود علاقة إيجابية بين أبعاد الرأسمال الفكري الأربعة بعضها البعض، وهذا يتطلب من المنظمات أن تقوم بإدارة وتنمية وتطوير رأسمالها الفكري بمنظور تكاملي.	
31	Mazlan,) (2005	تهدف هذه الدراسة إلى اختبار مدى أهمية وتأثير الرأسمال الفكري على الأداء في الشركات الماليزية	تم التوصل من خلال نتائج التحليل الإحصائي بأن هناك علاقة إيجابية قوية بين المتغيرات المستقلة – الرأسمال الفكري – والتغيرات التابعة – الأداء المنظمي.	ابعاد الراسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي) تأثير الراسمال الفكري على أبعاد تطوير الأداء المنظمي
32	(Wang Chang, 2005)	هدفت هذه الدراسة إلى الكشف واختبار تأثير الرأسمال الفكري بأبعاده الأربعة (الرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي، والرأسمال الإبداعي، والرأسمال العملياتي) على اداء الأعمال، كما وهدفت أيضاً للبحث وإيجاد عن العلاقة السببية بين أبعاد الرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي، والرأسمال الإبداعي، والرأسمال العملياتي) بين بعضها البعض وكيفية تأثير هذه العلاقة على الأداء.	تم التوصل في هذه الدراسة إلى أن الرأسمال البشري لا يتملك التأثير المباشر على الأداء ولكن له تأثير قوي ومباشر على أبعاد وعناصر الرأسمال الفكري الأخرى وبالتالي يؤثر على الأداء، وكما أثبتت النتائج أن الرأسمال الإبداعي والرأسمال العملياتي والرأسمال العلائقي لها تأثير مباشر على أداء الأعمال. كما أشارت النتائج كذلك إلى أن الرأسمال البشري يؤثر على الرأسمال الإبداعي والرأسمال العملياتي، وأن الرأسمال الإبداعي والعملياتي يؤثران على الأداء، وأن الرأسمال الإبداعي يؤثر وبشكل مباشر على الرأسمال العملياتي.	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي) تأثير الرأسمال الفكري على تطوير الأداء

أبعاد الراسمال الفكري (البشري، التجديد والتطوير) تاثير الرأسمال الفكري على تطوير الأداء.	وأظهرت نتائج التحليل لهذه الدراسة أن بيئة الأعمال المعاصرة أبرزت الحاجة إلى تطوير أبعاد الرأسمال الفكري على نحو يمكنها من مواكبة التغيير والمتطلبات التي تستدعي تطوير سلوكيات الموارد البشرية، وغيرها من القوى المؤثرة على عمليات المنظمة الداخلية. و توصلت نتائج هذه الدراسة إلى التأكيد على اهتمام المؤشر الوطني للرأسمال الفكري في تنمية وتطوير مكونات الرأسمال الفكري وأبعاده وبما يتوافق مع التطورات في بيئة الأعمال.	هدفت هذه الدراسة لتوضيح والكشف عن متطلبات الرأسمال الفكري بأبعاده (البشري، السوقي، العملياتي، التجديد والتطوير) والتي تساعد في تطوير أداء المنظمات.	(Bontis, 2004)	**33**
أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي) أبعاد الرأسمال الفكري على تطوير الأداء	توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن هناك علاقات إيجابية بين الرأسمال الفكري (البشري، و الهيكلي) على الأداء المنظمي (الربحية، والإنتاجية، والقيمة السوقية) في الشركات المبحوثة، كما وتوصلت النتائج إلى أن أداء الرأسمال الفكري أظهر تفسيراً لأبعاد الأداء المنظمي (الربحية والإنتاجية) ولكن لم يظهر أي تفسير للقيمة السوقية للمنظمة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الموارد الطبيعية كان لها أثراً إيجابياً أقوى من تأثير الموارد البشرية في الأداء المنظمي.	هدفت هذه الدراسة لاختبار العلاقة بين كفاءة القيمة المضافة للرأسمال الفكري (الرأسمال البشري، والرأسمال الهيكلي، وبين مؤشرات الأداء المنظمي (الربحية، والإنتاجية، والقيمة السوقية)	(Firer, S. &Stainban (k, L. 2003	**34**
أبعاد الرأسمال الفكري (البشري،	توصلت الدراسة إلى أن قياس الرأسمال الفكري من	هدفت الدراسة الى استعراض الأدبيات المتعلقة	Nick) Bontis	**35**

	2002)	بتقييم اصول المعرفة حيث ان أصول المعرفة هي جوهر الميزة التنافسية المستدامة	الأمور الصعبة، وأنه قد ظهرت مجموعة متنوعة من النماذج التي حاولت قياس الرأسمال الفكري.	الهيكلي،العلائقي) بناء نموذج لقياس وإدارة الرأسمال الفكري
36	(Ghasem and Seyed, 2011)	هدفت هذه الدراسةلشرح رالسمال الفكري وقياساته في المجتمعات خاصةفي البلدان الناميةوعلاوة على ذلك، تقترح نموذجين جديدين من القياس في هذه الدراسة	توصلت الدراسة إلى أهمية قياس الرأسمال الفكري بأبعاده المالية والنقدية.	أبعاد الرأسمال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي) بناء نموذج لقياس وإدارة الرأسمال الفكري

ملحق رقم (4)

كلية القدس (لومينوس للتعليم) في سطور





• كلية القدس

تأسست كلية القدس عام 1980ككلية مجتمع تمنح شهادات الدبلوم المتوسط وفي العام 1998أصبحت الكلية تابعة الى جامعة البلقاء التطبيقية -وهي جامعة حكومية أردنية تعمل كمظلة لكافة كليات المجتمع العامة والخاصة في داخل المملكة الأردنية الهاشمية.

- كلية القدس

و (35)عاما من الخبرة في التعليم التقني، وهناك (2970)طالب ملتحق بالدراسة وفي مختلف التخصصات

تخصصات وبرامج كلية القدس

- البرامج الادراية والمالية
- تكنولوجيا المعلومات
- الفنون التطبيقية
- المهن الطبية المساعدة
- الفندقة والادارة السياحية
- الهندسي

المخطط المستقبلي للكلية

- نسعى الى رفع الطاقة الاستيعابية في عام 2015 إلى 4000 طالب

استراتيجية كلية القدس الخمسية

تطوير وطرح برامج تعليم من أجل التوظيف تتوافق مع متطلبات سوق العمل وبإعتمادات دولية

ما يميز كلية القدس

- ادارة واعية ومدركة لفرص التعليم بالمستقبل بالاردن والمنطقة.

- مدرسين لديهم خبرة أكاديمية وعملية في سوق العمل
- إتفاقيات دولية مع أكبر جهات تعليم وتدريب تقني في العالم
- مناهج اثرائية اضافية تدرس لكافة الطلبة كمواد اجبارية ويحصل فيها الطالب على شهادات دولية تمنحه ميزة تنافسية عن غيره من الطلبة سواء بالكليات او الجامعات
- الادارة الواعية المدركة لحجم التحديات في قطاع التعليم والتوظيف حيث توصلت الى عقد شراكات مع مؤسسات محلية واقليمية ودولية مثل:

1. الشراكة مع امريكانا
2. الشراكة مع edexcel البريطانية
3. الشراكة مع شركة البوتاس
4. الشراكة مع IKEA
5. الشراكة مع المنظمة العالمية للشباب

المدرسين يتميزيون بالنواحي التالية:

1-يحملون شهادات علمية اعلى مما تتطلبه معايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي

2- خبرة عملية في سوق العمل

3-مدرسي اللغة الانجليزية حاصلين على شهادة (CELTA).

4-معظم المدرسين حاصلين على شهادات دولية حسب تخصصهم

المواد الاجبارية والاضافية لكافة الطلبة هي :

- ICDL اكثر من 100 ساعة تدريبية
- English Bell اكثر من 200 ساعة تدريبية

- Life Skills اكثر من 96 ساعة تدريبية – برنامج جواز سفر للنجاح PTS

الكلية تتحول بشكل تدريجي لتصبح كلية دولية

في جهودها الرامية إلى تحسين نتائج التعليم المتخصص لتلبية احتياجات السوق الأردني وزيادة الطلب في الشركات لتخصصات معينة، اطلقت كلية القدس 5برامج جديدة معتمدة دوليا بالشراكة مع edexcel – Pearson UK. وهذه التخصصات هي:

- ادارة البيع بالتجزئة Retail Management
- إدارة الموارد البشرية Human Resources Management
- الاشراف الاداري Management Supervision
- ادارة انظمة المكاتب Office Systems Management
- المبيعات والتسويق Sales & Marketing

وحدة التطوير وضبط الجودة في كلية القدس

- قامت كلية القدس بانشاء وحدة للتطوير وضبط الجودة هدفها العمل على ادامة التحسين وديمومته لكل من الهيئتين الادارية والاكاديمية. من خلال التدريب الموجه لتطوير وبناء القدرات التعليمية والتدريبية .
- ضبط الجودة هدفه ضمان جودة جميع الخدمات التي نقدمها من التدريب في كلية القدس،من خلال الاستماع الى ما يتطلبه سوق العمل واعداد جيل قادر على المنافسة واغتنام فرص العمل.

ترتيب كلية القدس بين الكليات الخاصة

- كلية القدس هي كلية خاصة ضمن 27كلية خاصة في الاردن وقد حصلت على الترتيب الأول من حيث:
- 1 - عدد الطلاب المسجلين

- 2 - البنية التحتية من "مختبرات وورش العمل والفصول الدراسية"
- 3 -معدلات النجاح في الامتحان «الشامل»
- 4 - نسبة التوظيف 60٪ من طلبة كلية القدس، ونسبة 40٪ يقومون باكمال دراستهم في الجامعات الاردنية والخاصة.

المنظمة الدولية للشباب IYF وبرنامج جواز سفر للنجاح

- مهارات الحياة مبادرة تبنتها كلية القدس بالشراكة مع المنظمة الدولية للشباب بهدف رفع جاهزية الشباب لسوق العمل وتعزيز مهاراتهم الوظيفية والخدمة المجتمعية لدى هذه الفئة
- **تجربة Passport to Success PTS**
- عدد الذين تم تدريبهم منذ 10/2012 هم 875 طالب.
- عددالطلاب الملتحقين في تدريبات جواز سفر للنجاح الحالية وهم كالتالي:
- 800 طالب من طلاب كلية القدس.
- 75 طالب من البرنامج الدولي.
- عدد المدربين الذين تم تدريبهم على دليل "جواز سفر للنجاح" الخاص بكلية القدس هو(25)مدرب و مدربة.

المشاريع الدولية International Projects

- تتعاون كلية القدس مع الولايات المتحدة الامريكية في برنامجين بدعم من وكالة الانماء الدولي الامريكية USAID في كل من:
- ولاية ميشيغان الامريكية –من خلال برنامج:

«الريادة في كليات المجتمع من خلال حواضن الاعمال المتكاملة»

Community Colleges Entrepreneurship Integration To incubation

- ولاية ايوا الامريكية –من خلال برنامج:

«التمكين الاقتصادي من خلال المشاريع الريادية»

Economic Empowerment Through Entrepreneurship

التحديات التي تواجه التعليم في الكليات التقنية

المتطلبات الاساسية للنهوض بالكليات التقنية بالاردن:

1. توجيه ما نسبته 50%من خريجي الثانوية العامة للدراسة في الكليات التقنية ويتم ذلك من خلال:

1-رفع معدلات القبول في الجامعات

2-تسهيل عملية تجسير الطلاب في الجامعات بالمستقبل

3-توعية الخريجين لفرص العمل المتاحة والعائد على التعليم خلال سنوات الدراسة